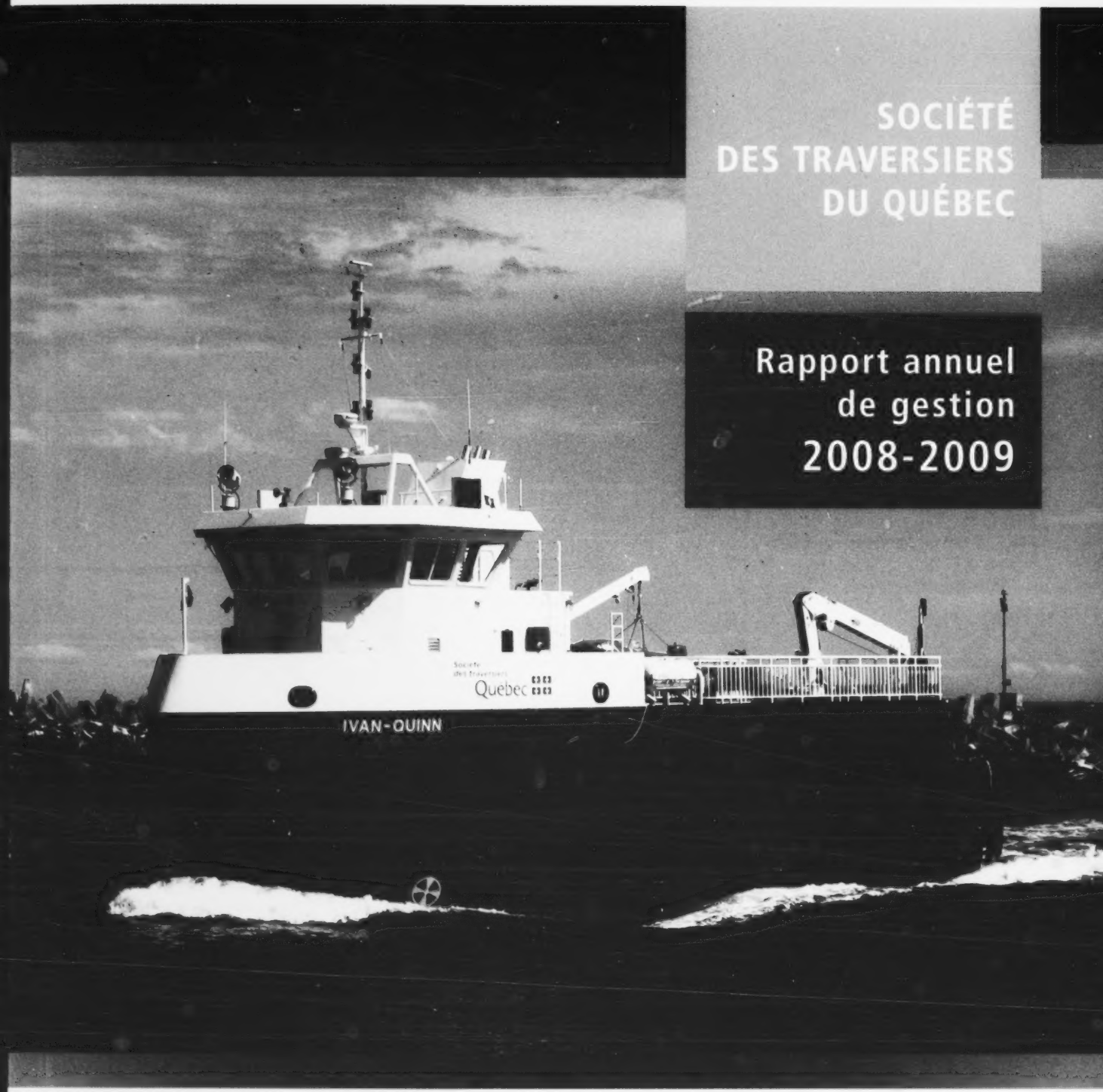
SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC



Rapport annuel de gestion 2008-2009

Québec

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 418 643-7308
Courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca
Site Web : http//www.traversiers.gouv.qc.ca

Cette publication a été rédigée par
la Société des traversiers du Québec

Soucieuse de protéger l'environnement, la Société des traversiers
du Québec favorise l'utilisation de papier FSC.

Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées.
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-2319
© 1996 Forest Stewardship Council

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes
que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation
du texte et d'en faciliter la compréhension.

Photographies :
· Sylvio Aucoin
· Paul Dionne
· Marcel Lahaye
· Nathalie Laroche
· Société des traversiers du Québec

Graphisme : Jazz Design

Imprimerie : J.B. Deschamps

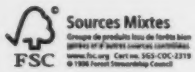
Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN-13 : 978-2-550-56272-6 (version imprimée)
ISBN-13 : 978-2-550-56273-3 (PDF)
© Gouvernement du Québec

SOCIÉTÉ
DES TRAVERSIERS
DU QUÉBEC
Rapport annuel
de gestion
2008-2009
IVAN-QUINN

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 418 643-7308
Courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca
Site Web : http://www.traversiers.gouv.qc.ca

Cette publication a été rédigée par
la Société des traversiers du Québec

Soucieuse de protéger l'environnement, la Société des traversiers
du Québec favorise l'utilisation de papier FSC.



La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

Photographies :
· Sylvio Aucoin
· Paul Dionne
· Marcel Lahaye
· Nathalie Laroche
· Société des traversiers du Québec

Graphisme : Jazz Design

Imprimerie : J.B. Deschamps

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN-13 : 978-2-550-56272-6 (version imprimée)
ISBN-13 : 978-2-550-56273-3 (PDF)
© Gouvernement du Québec

SOCIÉTÉ
DES TRAVERSIERS
DU QUÉBEC
Rapport annuel
de gestion
2008-2009
Québec
IVAN-QUINN

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS 3

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 3

DÉCLARATION DE LA DIRECTION–DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE 4

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 5

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Conseil d'administration, direction générale et directions des traverses 6
La mission, la vision, l'historique, les créneaux d'activités, les valeurs et les principes directeurs 7

FAITS SAILLANTS 2008-2009

Faits saillants 8
Construction d'un nouveau traversier, le ***N.M. Ivan-Quinn*** 10
Administration et finances 11

REVUE STATISTIQUE 15

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

Orientation n° 1 : Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité aux clients 21
Orientation n° 2 : Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable 23
Orientation n° 3 : Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance 26

ÉTATS FINANCIERS 30

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 49

ANNEXE 1 : CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 53

ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME 55

ANNEXE 3 : NOTRE DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS 56

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS

MONSIEUR YVON VALLIÈRES
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2009.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du *Plan stratégique 2008-2012* de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre délégué aux Transports,

Norman MacMillan

Québec, septembre 2009

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR NORMAN MACMILLAN
Ministre délégué aux Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Suivant les dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société, j'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel de gestion accompagné des états financiers de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice financier 2008-2009 terminé le 31 mars 2009.

Ce document a été approuvé par le conseil d'administration de la Société.

Veuillez accepter, Monsieur le Ministre, mes plus respectueuses salutations.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, septembre 2009

DÉCLARATIONS

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés au *Plan stratégique 2008-2012*. Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Société des traversiers du Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats
- présentent des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion 2008-2009. De plus, le responsable de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation sur cette information.

À mon avis, l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2008-2009 correspond à la situation et est fiable.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, le 7 septembre 2009

DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Georges Farrah
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Monsieur le Président-directeur général,

J'ai procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société des traversiers du Québec.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen.

Mon examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Mon examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,

Sophie Asselin, CMA

Québec, le 7 septembre 2009

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

CONJUGUER CROISSANCE ET FIABILITÉ

Au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société, je suis heureux de vous présenter notre Rapport annuel de gestion 2008-2009. Ce rapport fait le bilan d'une année d'activité intense qui s'est déroulée sous le signe de la planification et de la réorganisation. Ce document témoigne avec éloquence des résultats positifs de tout le travail accompli en cours d'année.

Tout d'abord, en couverture, nous affichons notre petit dernier, le *N.M. Ivan-Quinn*, douzième navire de notre flotte. Ce traversier, que nous avons fait construire, vous sera présenté dans ces pages. Il est dédié à la traverse l'île d'Entrée–Cap-aux-Meules et démontre notre souci de participer activement au désenclavement des insulaires.

De nouveau cette année, notre expertise maritime a été reconnue. D'une part, par nos pairs, lorsque nous avons été les hôtes du Congrès de l'Association canadienne des opérateurs de traversiers, événement d'envergure qui a été une réussite à tous points de vue. D'autre part, par le ministère des Transports du Québec qui s'apprête à élargir notre mandat en nous confiant de nouvelles responsabilités, soit l'exploitation de nouvelles traverses, dessertes et quais dont il est responsable au moment d'écrire ces lignes.

À l'aube de cette expansion, nous avons rédigé deux plans en parallèle : notre *Plan de développement durable* et notre *Plan stratégique 2008-2012*. Ce dernier avait été mis en veilleuse lors du dernier exercice, en raison de la refonte de notre loi constitutive. Ce plan stratégique est un document essentiel qui orientera le développement de la Société pour les trois prochaines années. La section *Reddition de comptes* de ce rapport vous présentera les orientations gouvernementales auxquelles la Société donne priorité, de même que les objectifs et les résultats atteints en fin d'exercice.

Dans cette optique de saine gouvernance, de nouvelles personnes se sont jointes au conseil d'administration de la Société. Venant de différentes régions du Québec et riches d'expériences professionnelles variées, elles sauront surveiller notre croissance afin que nous gardions toujours à l'esprit notre mission. Cette mission est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant l'essor social, économique et touristique du Québec.

Afin de gérer de façon efficiente nos nouvelles responsabilités tout en optimisant la gestion des infrastructures maritimes et terrestres que nous possédons actuellement, la direction de la Société a également amorcé des travaux visant à revoir sa structure organisationnelle et ainsi repositionner la fonction exploitation au centre de tous les processus de l'organisation.

Malgré l'ampleur des défis qui nous sollicitent, nous avons su maintenir la fiabilité des services de traversiers que nous offrons le long du Saint-Laurent. En effet, les 107 075 traversées que nous avons effectuées représentent un taux de réussite de 99,7 %. Notre achalandage s'est maintenu avec 5 585 350 passagers et 2 614 789 unités automobiles transportées. Ces résultats démontrent l'importance de la présence de nos traverses pour le réseau de transport québécois.

Mais derrière ces chiffres, il y a d'abord le travail quotidien de 517 hommes et femmes dévoués à leur tâche, experts dans leur domaine, qui ont à cœur de participer à l'excellence du service à la clientèle offert par la Société des traversiers du Québec.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

CONSEIL D'ADMINISTRATION, DIRECTION GÉNÉRALE ET DIRECTIONS DES TRAVERSES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. François Désy, président du conseil
M^me^ Danielle Amyot*
M^e^ Hubert Besnier
M^me^ Lise Breton**
M. Claude Canuel
M^me^ Julie Coulombe-Godbout*
M^me^ Fabienne Desroches*
M. Georges Farrah
M^me^ Johanne Robertson

DIRECTION GÉNÉRALE

M. Georges Farrah, président-directeur général et vice-président à l'exploitation par intérim
M^e^ Jocelyn Fortier, vice-président aux affaires juridiques et secrétaire
M^me^ Lucie Gendron, directrice de l'administration et des finances
M. Jacques Bernier, directeur des ressources humaines
M. Denis Mainguy, directeur des immobilisations
M. Jean Cantin, directeur des communications et des services à la clientèle

En 2008-2009, la direction a tenu 16 réunions.

DIRECTIONS DES TRAVERSES

M. Daniel Mathieu, directeur de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
M^me^ Suzy Hart, directrice de la traverse Québec-Lévis
M. Christyan Dufour, directeur de la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
M. Luc Côté, directeur de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
M^me^ Gréta Bédard, directrice de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

*En janvier, ces nouvelles administratrices se sont jointes au conseil d'administration.
**M^me^ Lise Breton s'est jointe au conseil en avril 2009.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MISSION

« Assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec. »

VISION

« La STQ, chef de file du transport par traversiers et des services de dessertes maritimes au Québec, est une organisation performante et innovatrice. »

HISTORIQUE

1971 Création de la Société des traversiers du Québec
Prise en charge de la traverse Québec-Lévis

1976 Prise en charge des traverses :
- Matane–Baie-Comeau–Godbout
- L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

1978
- Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

1980
- Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

Prise en charge des contrats d'exploitation des traverses :

1981
- L'Isle-aux-Grues–Montmagny

1993
- Rivière-du-Loup–Saint-Siméon ltée
- Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

2000 Dévolution par le gouvernement fédéral de dix quais de traversiers

2007 Décision du Conseil des ministres de maintenir la STQ en tant que société d'État responsable de la gestion et de l'exploitation des services de traversiers au Québec

CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS

- Désenclaver les populations insulaires
- Relier les tronçons d'une même route nationale
- Offrir des services de traversiers interrégionaux qui contribuent à désengorger des routes nationales
- Relier des réseaux de transport public urbain

VALEURS

- Adhésion à la mission
- Intégrité et transparence
- Respect des personnes et équité
- Innovation et créativité
- Collaboration, engagement et persévérance
- Respect de l'environnement

PRINCIPES DIRECTEURS

- Offrir des services de qualité
- Assurer la santé et la sécurité du personnel et des clients
- Assurer la sûreté des installations
- Optimiser l'utilisation des ressources
- Favoriser le travail d'équipe; reconnaître le travail du personnel
- Favoriser le développement durable
- Développer des partenariats

ORIENTATIONS RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

- Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité aux clients
- Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable
- Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

FAITS SAILLANTS 2008-2009

PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

La rédaction de notre plan stratégique a nécessité une analyse exhaustive de nos responsabilités, de nos moyens et de nos façons de faire actuelles. Toutes les directions ont donc été appelées à contribuer. Par la suite, nous avons déterminé les priorités qui nous permettront de progresser de façon réaliste vers l'atteinte de nos objectifs. Ainsi, nous avons formulé de nouveaux indicateurs de gestion qui nous aideront à suivre nos résultats au fil des ans. La section *Reddition de comptes* vous présentera notre plan stratégique et les résultats atteints à la fin de l'exercice.

GOUVERNANCE

Le conseil d'administration de la Société s'est agrandi en cours d'année. Il est maintenant composé de neuf membres. Dès le début de l'exercice 2009-2010, trois comités seront formés au sein de ce conseil. Il s'agit du comité des ressources humaines, du comité de vérification et du comité de gouvernance et d'éthique. La Société est heureuse de pouvoir compter sur la grande expertise et la rigueur de chaque administrateur pour appuyer ses décisions de gestion.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Afin d'améliorer la performance de l'organisation, la direction a amorcé des travaux visant à revoir sa structure organisationnelle. À partir d'un diagnostic de l'organisation et afin de repositionner la fonction exploitation au centre de tous les processus de l'organisation, la Société a créé deux nouvelles directions.

La Direction des immobilisations est responsable de la construction, de l'entretien et de la réparation des navires, quais, embarcadères et immeubles de la Société. Cette direction a également terminé la rédaction de notre *Plan d'immobilisations de la flotte et des infrastructures terrestres 2008-2023*, qui se veut un outil de première importance pour une gestion optimale de nos ressources. D'ailleurs, il est prévu qu'un Bureau de gestion de projets soit créé au début de l'exercice 2009-2010 afin d'assurer le suivi des projets du plan d'immobilisations.

Quant à la seconde direction, il s'agit de la Direction des technologies de l'information. Son rôle est d'assurer la gestion des projets informatiques et de centraliser les besoins opérationnels de la Société en matière de technologies de l'information. À partir de l'analyse de l'architecture technologique actuelle et des besoins exprimés par les gestionnaires, la Société a préparé un *Plan quadriennal de projets informatiques* qui sera présenté pour approbation au cours du prochain exercice.

MAINTENANCE DE NOS INSTALLATIONS

Des travaux majeurs d'enrochement ont été réalisés au quai de Godbout au coût de 1 M$. La force des vents et marées à cet endroit risquait d'endommager nos installations et de nuire au service. Le dragage d'entretien a été effectué aux quais de L'Isle-aux-Grues, L'Isle-aux-Coudres et Rivière-du-Loup.

Nous avons connu une année record quant au nombre de navires mis en cale sèche. En effet, sept navires ont visité les chantiers maritimes au lieu de deux ou trois comme c'est la norme annuellement. Trois de ces cales sèches étaient prévues tandis que les quatre autres ont été rendues nécessaires pour évaluer l'état de certains équipements afin de prévenir des bris et d'éventuelles modifications à l'offre de service. La Société est très proactive dans l'entretien de ses navires afin de les maintenir sécuritaires et fiables en tout temps. Il est remarquable que très peu de traversées aient été annulées. Notre excellente planification des travaux et des remplacements de navires est encore une fois démontrée.

EXPERTISE MARITIME

En septembre 2008, la Société a organisé le Congrès annuel de l'Association canadienne des opérateurs de traversiers (ACOT). Un nombre record d'opérateurs de traversiers, plus d'une centaine, de partout au Canada, ainsi que des fournisseurs et conférenciers spécialisés sont venus dans la Capitale assister à plus d'une trentaine de conférences, visites et démonstrations du secteur maritime. Ce congrès, dorénavant considéré comme un modèle à suivre, a permis à la Société de démontrer son savoir-faire.

Quant au ministère des Transports, il a sollicité l'expertise de la Société pour planifier la construction du quai de la pointe de l'île d'Orléans qui pourrait être utilisé lors de travaux de réfection au pont de l'île. Un navire de la traverse Québec-Lévis a également réalisé des simulations afin de connaître son efficacité dans diverses conditions.

FAITS SAILLANTS 2008-2009

TRANSFERT DE RESPONSABILITÉS

En cours d'exercice, de nombreuses rencontres ont eu lieu entre la Société et le ministère des Transports du Québec (MTQ) afin de préparer le transfert de traverses, dessertes maritimes et aériennes et des quais sous la responsabilité du MTQ.

Nos spécialistes à l'interne ont visité les sites afin d'évaluer l'état des installations. Une analyse des besoins créés par l'entretien de ces nouvelles structures a été réalisée afin de connaître l'effet de leur gestion sur les ressources humaines, matérielles et financières de la Société. Nous sommes maintenant prêts à recevoir et à assumer ces nouvelles responsabilités dont le transfert est prévu d'ici la fin de 2009.

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Société a rédigé son *Plan d'action de développement durable 2009-2012* et l'a déposé le 31 mars 2009. Un plan d'action détaillé sera élaboré pendant l'exercice 2009-2010 et divers projets seront immédiatement entrepris. De plus, des indicateurs de gestion favorisant le développement durable dans l'exploitation des navires et des infrastructures terrestres seront précisés.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Société a mis en ligne son nouveau site Internet en juillet 2008. Plus complet et plus convivial, le site renseigne les internautes tant sur des questions pratiques d'horaire et de tarifs que sur des renseignements plus corporatifs. En plus de visiter notre site Internet, les citoyens peuvent également connaître les modifications apportées à nos services grâce à notre adhésion au service de renseignements 511 du ministère des Transports.

En mars 2009, le paiement par cartes de crédit Visa, MasterCard et American Express a été instauré aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy. De plus, à la traverse de Québec, nous avons mis en place le paiement rechargeable sur la carte Opus STQ en remplacement du laissez-passer mensuel. Une entente a été prise avec le Réseau de transports de la Capitale (RTC) afin que nos modes de paiement des titres de transport soient facilités pour les passagers.

La traverse de Sorel-Tracy a connu deux ajouts de service permanents à son horaire en cours d'année. L'achalandage passagers et véhicules, en constante progression à cette traverse, et les besoins de la clientèle commerciale ont justifié ces ajouts de traversées qui se sont avérés très populaires. La Société a décidé de les maintenir et elles sont désormais annoncées à l'horaire 2009-2010.

Par ailleurs, l'horaire de la traverse de Québec a également été bonifié de façon importante, mais ponctuelle. En cette année unique du 400e anniversaire de la fondation de Québec, la traverse a doublé son offre de service en soirée afin d'inciter les visiteurs à utiliser le traversier pour se rendre admirer le très populaire spectacle du Moulin à images. Lors de plusieurs moments forts, nous n'avons pas hésité à augmenter les effectifs et la fréquence des traversées. Des achalandages impressionnants ont été atteints avec les spectacles d'ouverture du 31 décembre, lors de la fête de la ville de Québec le 3 juillet et à l'occasion des prestations de Paul McCartney et de Céline Dion. En juillet et août, l'achalandage a connu une hausse de 45 % avec respectivement 470 592 et 362 338 passagers transportés.

FAITS SAILLANTS *N.M. IVAN-QUINN*

CONSTRUCTION D'UN NOUVEAU TRAVERSIER

La Société a fait construire son douzième traversier, le *N.M. Ivan-Quinn*. Ce traversier est dédié à la traverse l'île d'Entrée–Cap-aux-Meules. Il a été conçu afin de répondre aux besoins des résidents de l'île d'Entrée qui ont été consultés à plusieurs reprises dans la planification de ce projet de 7,5 M$.

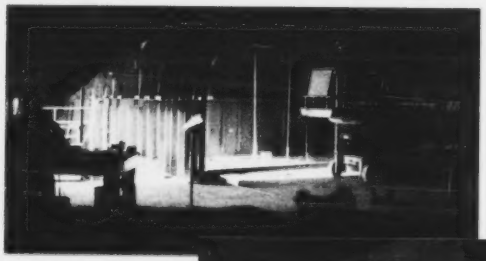
À la suite d'un appel d'offres public, le chantier Méridien Maritime Réparation de Matane a obtenu le contrat de construction et les travaux se sont échelonnés de septembre 2008 à mai 2009.*

Le *N.M. Ivan-Quinn* est pourvu d'équipements de pointe en ce qui concerne le respect des normes environnementales. Sa saison d'opération débute en mai et s'étire jusqu'à la fin de décembre.

Le traversier peut prendre à son bord jusqu'à 45 passagers. Il comporte des espaces réservés au cargo et des compartiments réfrigérés des plus utiles pour le transport de denrées périssables. Il peut également contenir deux automobiles ou un camion à quatre essieux.

Le nom du traversier a été choisi à l'issue d'un concours tenu aux Îles-de-la-Madeleine. M. Ivan Quinn était un résident particulièrement coloré de l'île d'Entrée. Il était épicier et maire, mais il était surtout connu pour son tempérament chaleureux et pour ses ballades country qu'il aimait bien fredonner à ses clients.

Afin de perpétuer une longue tradition maritime, une cérémonie de pose de la quille a eu lieu le 6 novembre 2008 à Matane. Un dollar en argent a été déposé sous la quille sur le lit d'assemblage. La pièce est ainsi marquée par le poids du navire. Après le lancement, la pièce est récupérée et remise au propriétaire du navire. De cette manière, la bonne fortune accompagnera le navire et tous ceux qui navigueront à son bord.



Assemblage des éléments de structure de la section arrière de la coque.

Assemblage des tôles de bordé sur la section avant de la coque.

Soudure de la section avant du bordé.

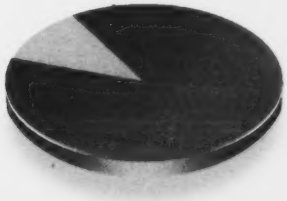
N.M. Ivan-Quinn avant d'entrer à l'intérieur pour les travaux de peinture.

N.M. Ivan-Quinn prêt pour la mise à l'eau.

* Bien que la construction du *N.M. Ivan-Quinn* se soit achevée après le 31 mars 2009, il nous paraissait plus pertinent de présenter l'ensemble de ce projet, y compris les photos du navire en service, dans le présent rapport annuel de gestion.

ADMINISTRATION ET FINANCES

RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES



Frais d'exploitation 78,5 %

Frais financiers 4,8 %

Amortissement des immobilisations corporelles 9,5 %

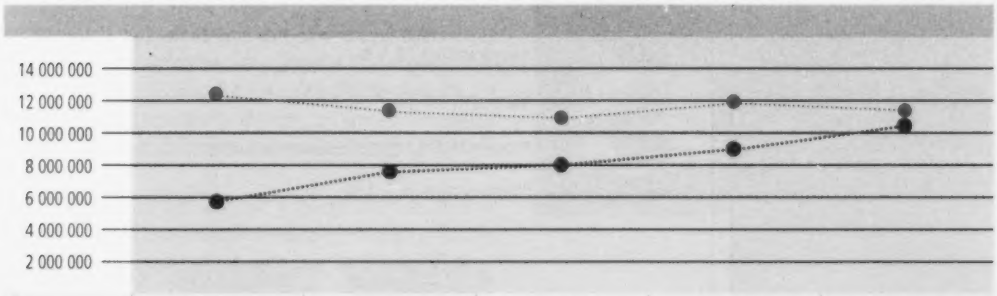
Frais d'administration 7,2 %

	2008-2009	2007-2008	Variation
Frais d'exploitation*			
Transport	34 237 462 $	31 165 432 $	3 072 030 $
Contrats d'exploitation	2 520 688	1 622 843	897 845
Navires	10 582 111	13 176 331	(2 594 220)
Infrastructures	7 195 002	6 418 182	776 820
	54 535 263	52 382 788	2 152 475
Frais d'administration	4 961 193	4 501 613	459 580
Amortissement et frais financiers	9 970 980	10 315 193	(344 213)
	69 467 436	67 199 594	2 267 842
Revenus autonomes	(16 489 128)	(15 809 594)	(679 534)
Résultats avant participations gouvernementales	52 978 308 $	51 390 000 $	1 588 308 $

L'accroissement des frais d'exploitation est principalement dû à une hausse de la masse salariale et à l'escalade du coût du carburant. Toutefois, la diminution des coûts d'entretien des navires a permis de réduire l'augmentation globale.

*Voir états financiers page 38

DÉPENSE DE CARBURANT ET NOMBRE DE LITRES CONSOMMÉS



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Coût moyen du litre ($)	0,47	0,64	0,70	0,75	0,95

Dépense ($) ..... Consommation (litres) .....

Carburant	▲ 1,5 M$	Cette hausse est due à la montée du prix moyen du carburant de 0,75 $/l à 0,95 $/l
Masse salariale	▲ 1,5 M$	Cette augmentation s'explique par : • La majoration des salaires de 2 % • L'investissement majeur dans les activités de formation • La surveillance des travaux sur les navires en cale sèche • L'embauche d'effectifs additionnels
Frais d'entretien	▼ 2,4 M$	Cette baisse est attribuable à une diminution des frais d'entretien des navires. En effet, en 2007-2008, le *N.M. Camille-Marcoux* avait subi des travaux importants qui avaient engendré des coûts exceptionnels.

RÉPARTITION DES REVENUS

Produits	2008-2009	2007-2008	Variation
Transport des véhicules	8 657 007 $	8 244 295 $	412 712 $
Transport des passagers	7 205 766	6 718 096	487 670
Autres	626 355	847 203	(220 848)
Revenus autonomes	16 489 128	15 809 594	679 534
Virement du fonds provenant du transfert des quais fédéraux	2 182 245	2 186 472	(4 227)
Subvention du MTQ	51 615 190	48 163 146	3 452 044
Revenus totaux	70 286 563	66 159 212	4 127 351
Variation des participations gouvernementales recouvrables et reportées	(395 310)	373 415	(768 725)
	69 891 253 $	66 532 627 $	3 358 626 $

Les revenus autonomes ont connu cette année une croissance appréciable, particulièrement à la traverse de Québec avec des hausses de revenus de 22 % pour les passagers et de 9 % pour les véhicules, totalisant 0,7 M$. Quant à la traverse de Sorel-Tracy, elle a également enregistré une augmentation de ses revenus de 8 %, soit 0,2 M$, pour les véhicules transportés. Les ressources additionnelles investies pour l'amélioration de l'offre de service à ces endroits ont porté fruit.

Écart favorable entre les dépenses à être compensées par la subvention du MTQ et la subvention reçue	993 750 $
Dépense d'amortissement sur les actifs payables à demande	(569 933)
Bénéfice net	423 817 $

La majeure partie du déficit accumulé apparaissant aux livres est le résultat des transactions comptables relatives aux actifs acquis auprès du ministère des Transports du Québec et payables à demande. Comme aucune subvention ne vient compenser les dépenses d'amortissement et les pertes sur radiation de ces immobilisations, la comptabilisation de ces dépenses a pour effet de générer une augmentation annuelle du déficit accumulé. Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2009, la dépense d'amortissement sur ces actifs a été de 569 933 $ et le déficit accumulé a atteint 11 417 256 $.

	2008-2009	**2007-2008**	**Variation****
Québec-Lévis	8 410 916 $	7 798 553 $	612 363 $
Matane–Baie-Comeau–Godbout	10 684 869	13 781 785	(3 096 916)
L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	8 037 696	7 832 294	205 402
Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	4 474 226	4 784 888	(310 662)
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	15 299 194	12 757 344	2 541 850
L'Isle-aux-Grues–Montmagny	1 975 725	1 395 473	580 252
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	2 772 733	2 029 469	743 264
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	249 748	206 138	43 610
Frais non imputables	1 073 201	804 056	269 145
Perte avant participation	52 978 308 $	51 390 000 $	1 588 308 $

Les résultats par traverse varient d'une année à l'autre selon l'importance des travaux exécutés (cale sèche, réfection des quais, dragage, etc.) et selon les frais imputés aux traverses (siège social, atelier, le *N.M. Radisson* et le *N.M. Félix-Antoine-Savard*).

En ce qui concerne les frais non imputables de près de 1,1 M$, ils représentent les 106 jours où le *N.M. Félix-Antoine-Savard* n'était pas en service, soit 29 % de l'année.

*Voir états financiers page 32

**La variation des dépenses d'entretien des infrastructures terrestres et maritimes est la principale cause des écarts importants observés entre les deux derniers exercices.

REVUE STATISTIQUE

SECTION 1 — LES TRAVERSÉES EN 2008-2009

	PRÉVUES	EFFECTUÉES[1]	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	% DE RÉUSSITE[2]
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	23 732	23 779	56	103	99,9
Québec	26 145	26 029	270	154	99,3
L'Isle-aux-Coudres	11 288	11 448	18	178	99,8
Tadoussac	38 801	40 448	197	1 844	99,6
Matane	1 582	1 584	33	35	100,0
Somme partielle	**101 548**	**103 288**	**574**	**2 314**	**99,6**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	1 332	1 339	121	128	100,0
Rivière-du-Loup	1 796	1 720	77	1	100,0
Île d'Entrée	838	728	110	0	100,0
Somme partielle	**3 966**	**3 787**	**308**	**129**	**100,0**
TOTAL	**105 514**	**107 075**	**882**	**2 443**	**99,7**

[1] Y compris les traversées supplémentaires occasionnées par les besoins du service.
[2] Excluant les traversées annulées pour conditions climatiques et les traversées supplémentaires.

SECTION 2 — BICYCLETTES TRANSPORTÉES

	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	16 572	15 409	12 745	13 206	12 075
Québec	119 145	123 078	120 459	130 411	188 452
L'Isle-aux-Coudres	5 044	4 133	4 181	4 847	3 007
Tadoussac	630	489	610	2 289	394
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	3 965	4 731	4 043	3 212	1 931
Rivière-du-Loup	447	567	478	524	496
TOTAL	**145 803**	**148 407**	**142 516**	**154 489**	**206 355**

BÉNÉFICE NET ET DÉFICIT ACCUMULÉ*

Écart favorable entre les dépenses à être compensées par la subvention du MTQ et la subvention reçue	993 750 $
Dépense d'amortissement sur les actifs payables à demande	(569 933)
Bénéfice net	423 817 $

La majeure partie du déficit accumulé apparaissant aux livres est le résultat des transactions comptables relatives aux actifs acquis auprès du ministère des Transports du Québec et payables à demande. Comme aucune subvention ne vient compenser les dépenses d'amortissement et les pertes sur radiation de ces immobilisations, la comptabilisation de ces dépenses a pour effet de générer une augmentation annuelle du déficit accumulé. Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2009, la dépense d'amortissement sur ces actifs a été de 569 933 $ et le déficit accumulé a atteint 11 417 256 $.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

	2008-2009	2007-2008	Variation**
Québec-Lévis	8 410 916 $	7 798 553 $	612 363 $
Matane–Baie-Comeau–Godbout	10 684 869	13 781 785	(3 096 916)
L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	8 037 696	7 832 294	205 402
Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	4 474 226	4 784 888	(310 662)
Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	15 299 194	12 757 344	2 541 850
L'Isle-aux-Grues–Montmagny	1 975 725	1 395 473	580 252
Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	2 772 733	2 029 469	743 264
Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	249 748	206 138	43 610
Frais non imputables	1 073 201	804 056	269 145
Perte avant participation	52 978 308 $	51 390 000 $	1 588 308 $

Les résultats par traverse varient d'une année à l'autre selon l'importance des travaux exécutés (cale sèche, réfection des quais, dragage, etc.) et selon les frais imputés aux traverses (siège social, atelier, le *N.M. Radisson* et le *N.M. Félix-Antoine-Savard*).

En ce qui concerne les frais non imputables de près de 1,1 M$, ils représentent les 106 jours où le *N.M. Félix-Antoine-Savard* n'était pas en service, soit 29 % de l'année.

*Voir états financiers page 32

**La variation des dépenses d'entretien des infrastructures terrestres et maritimes est la principale cause des écarts importants observés entre les deux derniers exercices.

SECTION 1 — LES TRAVERSÉES EN 2008-2009

	PRÉVUES	EFFECTUÉES[1]	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	% DE RÉUSSITE[2]
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	23 732	23 779	56	103	99,9
Québec	**26 145**	**26 029**	**270**	**154**	**99,3**
L'Isle-aux-Coudres	11 288	11 448	18	178	99,8
Tadoussac	**38 801**	**40 448**	**197**	**1 844**	**99,6**
Matane	1 582	1 584	33	35	100,0
Somme partielle	**101 548**	**103 288**	**574**	**2 314**	**99,6**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	1 332	1 339	121	128	100,0
Rivière-du-Loup	**1 796**	**1 720**	**77**	**1**	**100,0**
Île d'Entrée	838	728	110	0	100,0
Somme partielle	**3 966**	**3 787**	**308**	**129**	**100,0**
TOTAL	**105 514**	**107 075**	**882**	**2 443**	**99,7**

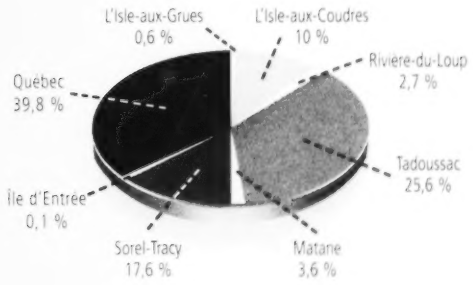
[1] Y compris les traversées supplémentaires occasionnées par les besoins du service.
[2] Excluant les traversées annulées pour conditions climatiques et les traversées supplémentaires.

SECTION 2 — BICYCLETTES TRANSPORTÉES

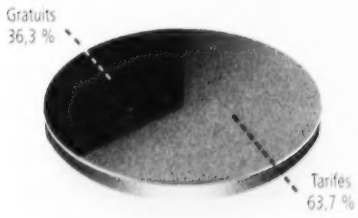
	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	16 572	15 409	12 745	13 206	12 075
Québec	**119 145**	**123 078**	**120 459**	**130 411**	**188 452**
L'Isle-aux-Coudres	5 044	4 133	4 181	4 847	3 007
Tadoussac	**630**	**489**	**610**	**2 289**	**394**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	3 965	4 731	4 043	3 212	1 931
Rivière-du-Loup	**447**	**567**	**478**	**524**	**496**
TOTAL	**145 803**	**148 407**	**142 516**	**154 489**	**206 355**

SECTION 3 — PASSAGERS TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES PASSAGERS PAR TRAVERSE



RÉPARTITION DES PASSAGERS TARIFÉS/GRATUITS

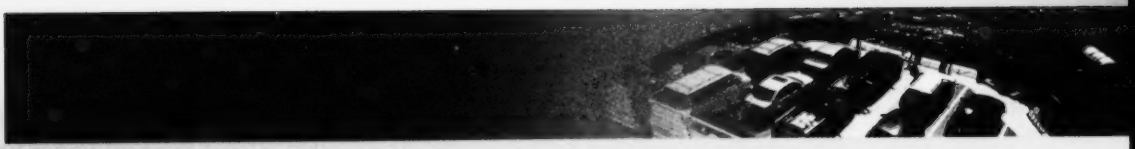


TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ

	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
Sorel-Tracy	963 981	935 263	942 498	1 000 541	984 639
Québec	1 810 039	1 807 108	1 834 727	1 915 836	2 222 317
L'Isle-aux-Coudres	632 303	603 809	599 732	600 031	557 332
Tadoussac	1 575 979	1 483 512	1 504 594	1 524 109	1 432 457
Matane	227 891	221 468	221 010	208 894	198 156
Somme partielle	**5 210 193**	**5 051 160**	**5 102 561**	**5 249 411**	**5 394 901**

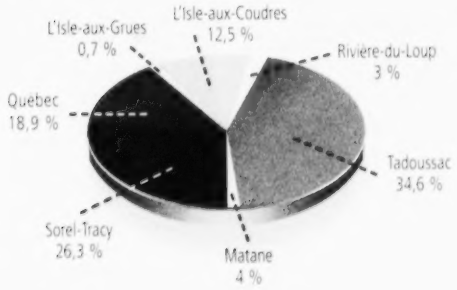
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT

L'Isle-aux-Grues	45 694	44 623	43 630	37 944	33 360
Rivière-du-Loup	179 171	179 885	175 841	179 708	152 283
Île d'Entrée	5 228	5 484	5 683	5 922	4 806
Somme partielle	**230 093**	**229 992**	**225 154**	**223 574**	**190 449**
TOTAL	**5 440 286**	**5 281 152**	**5 327 715**	**5 472 985**	**5 585 350**

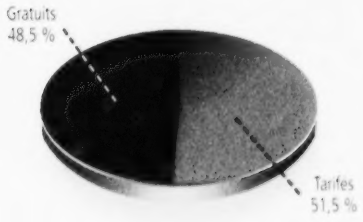


SECTION 4 — VÉHICULES TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES VÉHICULES PAR TRAVERSE



RÉPARTITION DES VÉHICULES TARIFÉS/GRATUITS



VÉHICULES TRANSPORTÉS EN UEA*

	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	559 278	557 984	568 334	600 189	617 415
Québec	316 608	354 541	367 913	387 703	413 764
L'Isle-aux-Coudres	314 402	309 122	307 283	296 661	287 270
Tadoussac	1 313 367	1 192 127	1 211 559	1 163 803	1 101 304
Matane	109 780	113 698	110 930	109 929	107 754
Somme partielle	2 613 435	2 527 472	2 566 019	2 558 285	2 527 507
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	19 149	18 299	19 888	17 053	15 972
Rivière-du-Loup	78 852	80 125	79 189	81 472	71 306
Île d'Entrée	7	5	7	6	4
Somme partielle	98 008	98 429	99 084	98 531	87 282
TOTAL	2 711 443	2 625 901	2 665 103	2 656 816	2 614 789

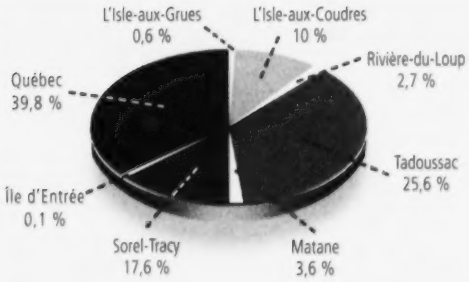
[1] Les véhicules de la traverse de l'île d'Entrée sont des motocyclettes ou des véhicules tout terrain (VTT).

* Unités équivalentes automobiles (UEA)

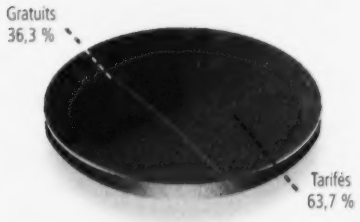
Motocyclette, motoneige	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2,0 automobiles
Camion-remorque	4,0 automobiles
Train routier	5,0 automobiles
Autobus	3,0 automobiles
Remorque	
Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale)	1,0 automobile
Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres	2,0 automobiles
Autres	1,0 automobile

SECTION 3 — PASSAGERS TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES PASSAGERS PAR TRAVERSE



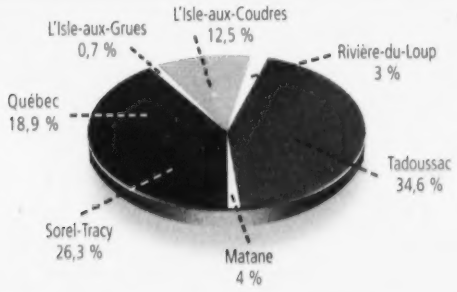
RÉPARTITION DES PASSAGERS TARIFÉS/GRATUITS



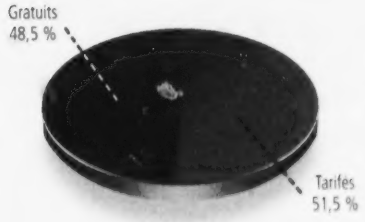
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
	2004-05	**2005-06**	**2006-07**	**2007-08**	**2008-09**
Sorel-Tracy	963 981	935 263	942 498	1 000 541	984 639
Québec	**1 810 039**	**1 807 108**	**1 834 727**	**1 915 836**	**2 222 317**
L'Isle-aux-Coudres	632 303	603 809	599 732	600 031	557 332
Tadoussac	**1 575 979**	**1 483 512**	**1 504 594**	**1 524 109**	**1 432 457**
Matane	227 891	221 468	221 010	208 894	198 156
Somme partielle	**5 210 193**	**5 051 160**	**5 102 561**	**5 249 411**	**5 394 901**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	45 694	44 623	43 630	37 944	33 360
Rivière-du-Loup	**179 171**	**179 885**	**175 841**	**179 708**	**152 283**
Île d'Entrée	5 228	5 484	5 683	5 922	4 806
Somme partielle	**230 093**	**229 992**	**225 154**	**223 574**	**190 449**
TOTAL	**5 440 286**	**5 281 152**	**5 327 715**	**5 472 985**	**5 585 350**

SECTION 4 — VÉHICULES TRANSPORTÉS

RÉPARTITION DES VÉHICULES PAR TRAVERSE



RÉPARTITION DES VÉHICULES TARIFÉS/GRATUITS



VÉHICULES TRANSPORTÉS EN UEA*

	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA SOCIÉTÉ					
Sorel-Tracy	559 278	557 984	568 334	600 189	617 415
Québec	**316 608**	**354 541**	**367 913**	**387 703**	**413 764**
L'Isle-aux-Coudres	314 402	309 122	307 283	296 661	287 270
Tadoussac	**1 313 367**	**1 192 127**	**1 211 559**	**1 163 803**	**1 101 304**
Matane	109 780	113 698	110 930	109 929	107 754
Somme partielle	**2 613 435**	**2 527 472**	**2 566 019**	**2 558 285**	**2 527 507**
TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT					
L'Isle-aux-Grues	19 149	18 299	19 888	17 053	15 972
Rivière-du-Loup	**78 852**	**80 125**	**79 189**	**81 472**	**71 306**
Île d'Entrée[1]	7	5	7	6	4
Somme partielle	**98 008**	**98 429**	**99 084**	**98 531**	**87 282**
TOTAL	**2 711 443**	**2 625 901**	**2 665 103**	**2 656 816**	**2 614 789**

[1] Les véhicules de la traverse de l'île d'Entrée sont des motocyclettes ou des véhicules tout terrain (VTT).

* Unités équivalentes automobiles (UEA)

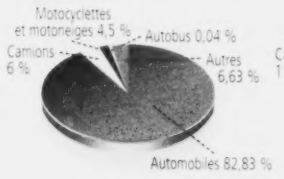
Motocyclette, motoneige	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2,0 automobiles
Camion-remorque	4,0 automobiles
Train routier	5,0 automobiles
Autobus	3,0 automobiles
Remorque	
Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale)	1,0 automobile
Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres	2,0 automobiles
Autres	1,0 automobile

TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS CONVERTIS EN UEA

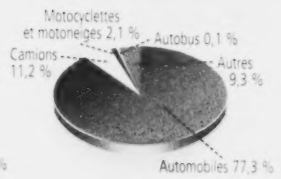
SOREL-TRACY

	NOMBRE	UEA
Automobiles	477 370	477 370
Camions	34 648	69 296
Motocyclettes et motoneiges	25 936	12 967
Autobus	210	630
Autres	38 191	57 152
TOTAL	576 355	617 415

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



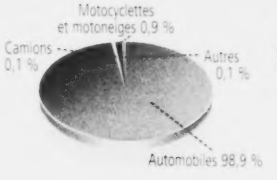
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



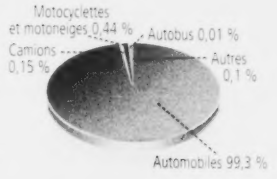
QUÉBEC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	410 731	410 731
Camions	313	626
Motocyclettes et motoneiges	3 614	1 804
Autobus	13	39
Autres	564	564
TOTAL	415 235	413 764

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



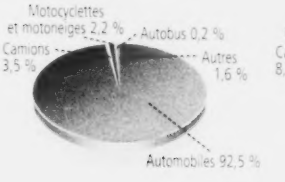
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



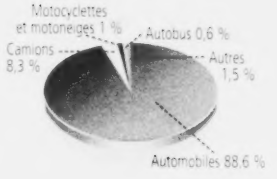
L'ISLE-AUX-COUDRES

	NOMBRE	UEA
Automobiles	254 421	254 421
Camions	9 571	23 730
Motocyclettes et motoneiges	5 924	2 962
Autobus	612	1 836
Autres	4 321	4 321
TOTAL	274 849	287 270

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



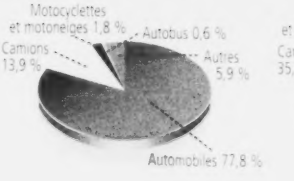
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



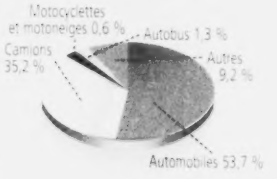
TADOUSSAC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	591 466	591 466
Camions	105 485	387 536
Motocyclettes et motoneiges	13 759	6 880
Autobus	4 670	14 010
Autres	44 768	101 412
TOTAL	760 148	1 101 304

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



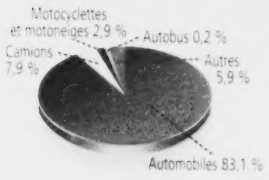
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



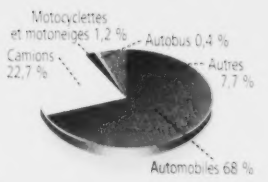
MATANE

	NOMBRE	UEA
Automobiles	73 295	73 295
Camions	6 995	24 432
Motocyclettes et motoneiges	2 587	1 293
Autobus	158	474
Autres	5 195	8 260
TOTAL	88 230	107 754

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



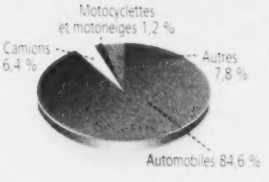
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



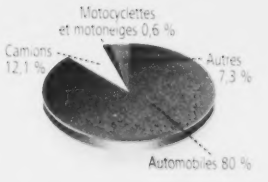
L'ISLE-AUX-GRUES

	NOMBRE	UEA
Automobiles	12 772	12 772
Camions	970	1 940
Motocyclettes et motoneiges	186	92
Autobus	0	0
Autres	1 168	1 168
TOTAL	15 096	15 972

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



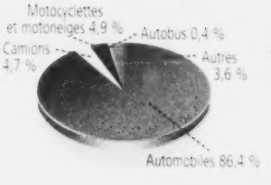
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



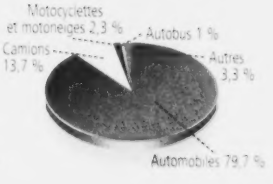
RIVIÈRE-DU-LOUP

	NOMBRE	UEA
Automobiles	56 862	56 862
Camions	3 079	9 748
Motocyclettes et motoneiges	3 251	1 626
Autobus	232	696
Autres	2 374	2 374
TOTAL	65 798	71 306

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



% DE L'ESPACE OCCUPÉ

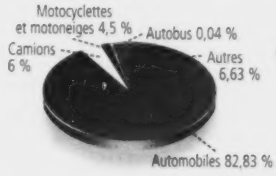


TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS CONVERTIS EN UEA

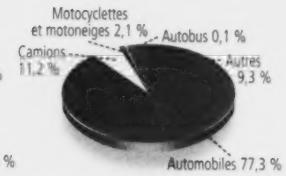
SOREL-TRACY

	NOMBRE	UEA
Automobiles	477 370	477 370
Camions	**34 648**	**69 296**
Motocyclettes et motoneiges	25 936	12 967
Autobus	**210**	**630**
Autres	38 191	57 152
TOTAL	**576 355**	**617 415**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



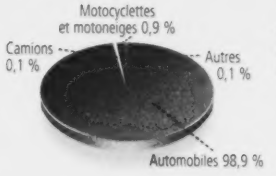
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



QUÉBEC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	410 731	410 731
Camions	**313**	**626**
Motocyclettes et motoneiges	3 614	1 804
Autobus	**13**	**39**
Autres	564	564
TOTAL	**415 235**	**413 764**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS

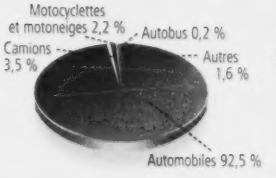


% DE L'ESPACE OCCUPÉ

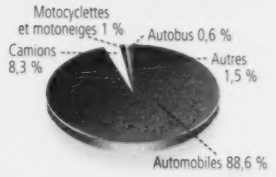
L'ISLE-AUX-COUDRES

	NOMBRE	UEA
Automobiles	254 421	254 421
Camions	**9 571**	**23 730**
Motocyclettes et motoneiges	5 924	2 962
Autobus	**612**	**1 836**
Autres	4 321	4 321
TOTAL	**274 849**	**287 270**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



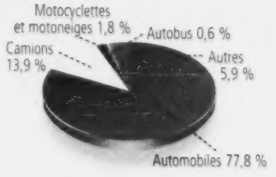
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



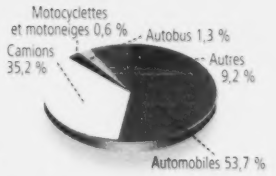
TADOUSSAC

	NOMBRE	UEA
Automobiles	591 466	591 466
Camions	**105 485**	**387 536**
Motocyclettes et motoneiges	13 759	6 880
Autobus	**4 670**	**14 010**
Autres	44 768	101 412
TOTAL	**760 148**	**1 101 304**

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



% DE L'ESPACE OCCUPÉ

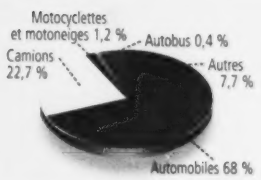


MATANE

	NOMBRE	UEA
Automobiles	73 295	73 295
Camions	6 995	24 432
Motocyclettes et motoneiges	2 587	1 293
Autobus	158	474
Autres	5 195	8 260
TOTAL	88 230	107 754

% DES VÉHICULES MOTORISÉS

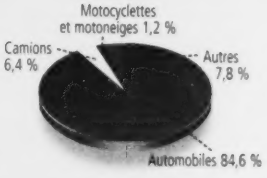
% DE L'ESPACE OCCUPÉ



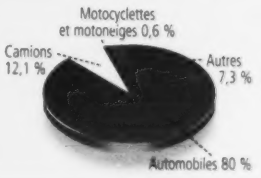
L'ISLE-AUX-GRUES

	NOMBRE	UEA
Automobiles	12 772	12 772
Camions	970	1 940
Motocyclettes et motoneiges	186	92
Autobus	0	0
Autres	1 168	1 168
TOTAL	15 096	15 972

% DES VÉHICULES MOTORISÉS



% DE L'ESPACE OCCUPÉ

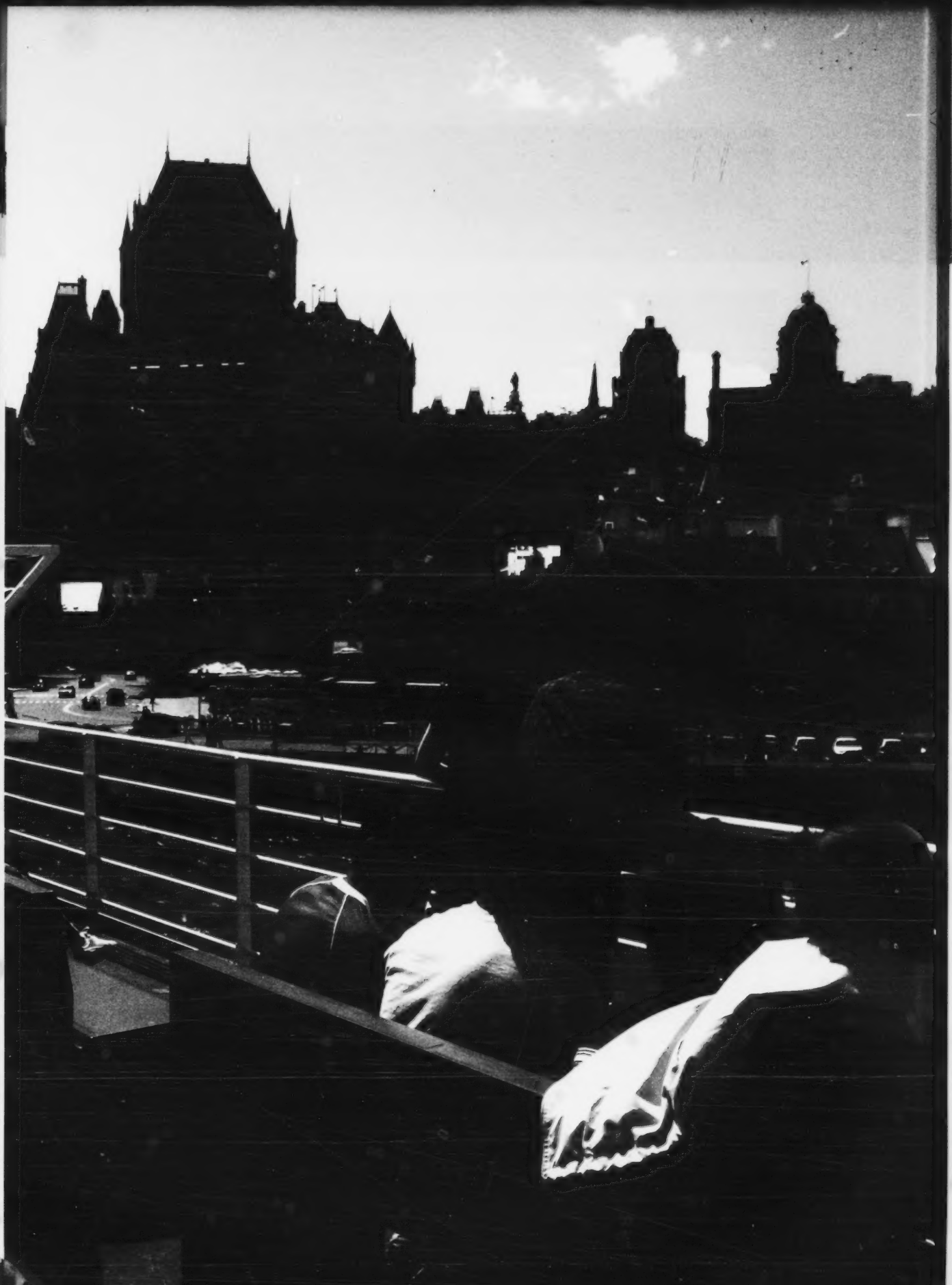


RIVIÈRE-DU-LOUP

	NOMBRE	UEA
Automobiles	56 862	56 862
Camions	3 079	9 748
Motocyclettes et motoneiges	3 251	1 626
Autobus	232	696
Autres	2 374	2 374
TOTAL	65 798	71 306

% DES VÉHICULES MOTORISÉS

% DE L'ESPACE OCCUPÉ



REDDITION DE COMPTES
SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

Pour sa présente reddition de comptes, la Société s'est basée sur sa planification stratégique initiale qui couvrait les années 2008 à 2012. Toutefois, le plan stratégique de la Société qui sera déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2009 sera celui de 2009-2012. Lors de la rédaction du prochain rapport annuel de gestion, il se peut que certaines modifications soient apportées à quelques orientations, objectifs, indicateurs ou cibles présentés cette année.

ORIENTATION N° 1

ASSURER DES NAVIRES ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES SÉCURITAIRES, FONCTIONNELS ET DE QUALITÉ AUX CLIENTS

AXE 1 : LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres	Pourcentage des navires et bureaux administratifs conformes ISM	100 %	100 %
	Pourcentage des rampes d'embarquement conformes (CSA S826)	100 %	100 %
	Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées	100 % au 30 novembre 2009	11 %

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

La sûreté et la sécurité de nos installations étant des préalables à l'exploitation de nos services de traversiers, nous ne négligeons aucun effort afin de maintenir nos standards très élevés à ce chapitre. En cours d'exercice, des audits internes nous ont permis de nous assurer que toutes nos rampes d'embarquement étaient conformes à la norme CSA S826 et que nos navires et bureaux administratifs étaient conformes à la norme International Safety Management (ISM).

En ce qui concerne nos plans de sûreté, ils sont prêts et nous avons commencé sans attendre à les implanter dans les traverses visées par la réglementation, soit les traverses de Sorel-Tracy, de Québec et de Tadoussac. La cible du 30 novembre 2009 pour concrétiser l'ensemble des interventions prévues semble réaliste.

REDDITION DE COMPTES
SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

Pour sa présente reddition de comptes, la Société s'est basée sur sa planification stratégique initiale qui couvrait les années 2008 à 2012. Toutefois, le plan stratégique de la Société qui sera déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2009 sera celui de 2009-2012. Lors de la rédaction du prochain rapport annuel de gestion, il se peut que certaines modifications soient apportées à quelques orientations, objectifs, indicateurs ou cibles présentés cette année.

ORIENTATION N° 1

ASSURER DES NAVIRES ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES SÉCURITAIRES, FONCTIONNELS ET DE QUALITÉ AUX CLIENTS

AXE 1 : LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres	Pourcentage des navires et bureaux administratifs conformes ISM	100 %	100 %
	Pourcentage des rampes d'embarquement conformes (CSA S826)	100 %	100 %
	Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées	100 % au 30 novembre 2009	11 %

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

La sûreté et la sécurité de nos installations étant des préalables à l'exploitation de nos services de traversiers, nous ne négligeons aucun effort afin de maintenir nos standards très élevés à ce chapitre. En cours d'exercice, des audits internes nous ont permis de nous assurer que toutes nos rampes d'embarquement étaient conformes à la norme CSA S826 et que nos navires et bureaux administratifs étaient conformes à la norme International Safety Management (ISM).

En ce qui concerne nos plans de sûreté, ils sont prêts et nous avons commencé sans attendre à les implanter dans les traverses visées par la réglementation, soit les traverses de Sorel-Tracy, de Québec et de Tadoussac. La cible du 30 novembre 2009 pour concrétiser l'ensemble des interventions prévues semble réaliste.

AXE 2 : LA CONSERVATION DES ACTIFS

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Moderniser la flotte	Date d'approbation par le conseil d'administration du Plan d'immobilisations de la flotte 2008-2023	31 mars 2009	16 octobre 2008
	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	13 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2008-2012	100 % au 31 mars 2013	
Moderniser les infrastructures terrestres	Date d'approbation par le conseil d'administration du Plan d'immobilisations des infrastructures terrestres de 2008 à 2023	31 mars 2009	16 octobre 2008
	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	57 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2008-2012	100 % au 31 mars 2013	

PLAN D'IMMOBILISATIONS 2008-2023

Le 16 octobre 2008, le *Plan d'immobilisations 2008-2023* au montant de 595,7 M$ a été déposé au conseil d'administration. Ce plan cible divers projets d'immobilisations qui devront être spécifiquement évalués au mérite et approuvés par le conseil d'administration au fur et à mesure de leur occurrence au cours des quinze prochaines années.

Le Plan d'immobilisations 2008-2023 inclut un plan quinquennal 2008-2013 de 350 M$ qui est intégré au plan d'immobilisations du ministère des Transports du Québec et du gouvernement du Québec.

En date du 31 mars 2009, un seul projet a été approuvé par le conseil d'administration et par les autorités gouvernementales. Il s'agit du programme de sécurité et de sûreté à implanter à bord des navires.

ORIENTATION N° 2

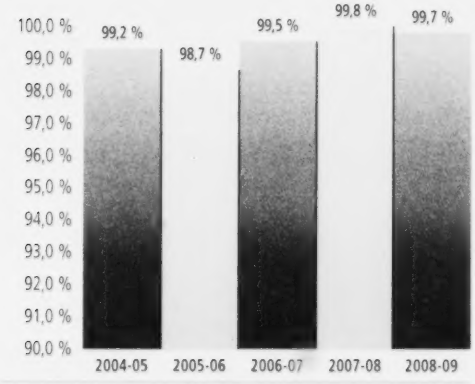
AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE TRAVERSIERS ET DESSERTES SUBVENTIONNÉS OU À CARACTÈRE PUBLIC DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

AXE 1 : LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Assurer la fiabilité du service	Pourcentage de réalisation des traversées	99,5 %	99,7 %
	Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosité des équipements	0,5 % ou moins	0,23 %

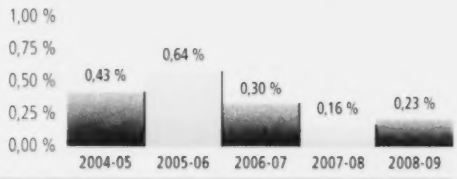
La Société a révisé sa méthode de calcul du pourcentage de réussite des traversées prévues afin d'établir une statistique qui ne tienne pas compte des traversées annulées en raison des conditions climatiques. Les résultats des cinq dernières années ont été ajustés à cette nouvelle méthode, ce qui a eu pour effet d'en améliorer les résultats qui étaient déjà excellents. Cette donnée du pourcentage de réussite des traversées prévues démontre la compétence du personnel de la Société et la fiabilité de ses installations.

POURCENTAGE DE RÉUSSITE DES TRAVERSÉES PRÉVUES



L'objectif très élevé de maintenir en deçà de 0,5 % le taux de traversées annulées pour cause de défectuosité des équipements révèle à quel point la Société ne néglige aucun aspect de l'entretien de ses équipements. Elle investit de façon importante dans la prévention et la maintenance de sa flotte et de ses infrastructures terrestres afin d'en préserver l'efficacité.

POURCENTAGE DES TRAVERSÉES ANNULÉES POUR CAUSE DE DÉFECTUOSITÉ DES ÉQUIPEMENTS



AXE 2 : LA CONSERVATION DES ACTIFS

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Moderniser la flotte	Date d'approbation par le conseil d'administration du Plan d'immobilisations de la flotte 2008-2023	31 mars 2009	16 octobre 2008
	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	13 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2008-2012	100 % au 31 mars 2013	
Moderniser les infrastructures terrestres	Date d'approbation par le conseil d'administration du Plan d'immobilisations des infrastructures terrestres de 2008 à 2023	31 mars 2009	16 octobre 2008
	Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales	100 % au 31 mars 2010	57 %
	Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2008-2012	100 % au 31 mars 2013	

PLAN D'IMMOBILISATIONS 2008-2023

Le 16 octobre 2008, le *Plan d'immobilisations 2008-2023* au montant de 595,7 M$ a été déposé au conseil d'administration. Ce plan cible divers projets d'immobilisations qui devront être spécifiquement évalués au mérite et approuvés par le conseil d'administration au fur et à mesure de leur occurrence au cours des quinze prochaines années.

Le Plan d'immobilisations 2008-2023 inclut un plan quinquennal 2008-2013 de 350 M$ qui est intégré au plan d'immobilisations du ministère des Transports du Québec et du gouvernement du Québec.

En date du 31 mars 2009, un seul projet a été approuvé par le conseil d'administration et par les autorités gouvernementales. Il s'agit du programme de sécurité et de sûreté à implanter à bord des navires.

ORIENTATION N° 2

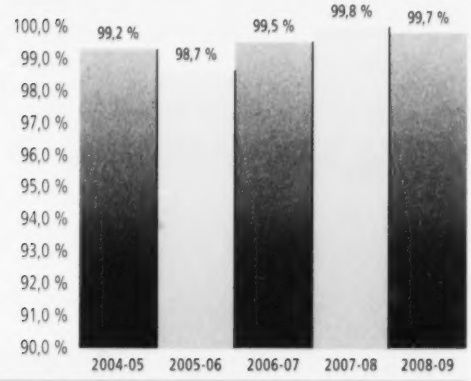
AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE TRAVERSIERS ET DESSERTES SUBVENTIONNÉS OU À CARACTÈRE PUBLIC DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

AXE 1 : LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Assurer la fiabilité du service	Pourcentage de réalisation des traversées	99,5 %	99,7 %
	Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosité des équipements	0,5 % ou moins	0,23 %

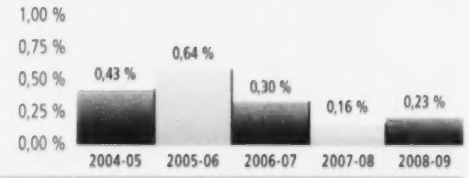
La Société a révisé sa méthode de calcul du pourcentage de réussite des traversées prévues afin d'établir une statistique qui ne tienne pas compte des traversées annulées en raison des conditions climatiques. Les résultats des cinq dernières années ont été ajustés à cette nouvelle méthode, ce qui a eu pour effet d'en améliorer les résultats qui étaient déjà excellents. Cette donnée du pourcentage de réussite des traversées prévues démontre la compétence du personnel de la Société et la fiabilité de ses installations.

POURCENTAGE DE RÉUSSITE DES TRAVERSÉES PRÉVUES



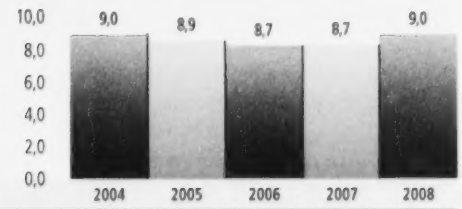
L'objectif très élevé de maintenir en deçà de 0,5 % le taux de traversées annulées pour cause de défectuosité des équipements révèle à quel point la Société ne néglige aucun aspect de l'entretien de ses équipements. Elle investit de façon importante dans la prévention et la maintenance de sa flotte et de ses infrastructures terrestres afin d'en préserver l'efficacité.

POURCENTAGE DES TRAVERSÉES ANNULÉES POUR CAUSE DE DÉFECTUOSITÉ DES ÉQUIPEMENTS



OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle	Niveau de satisfaction de la clientèle	8,5/10	9/10
	Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	100 %	98,6 %
	Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	100 %	77 %
	Date d'implantation d'un système de réservation en ligne à la traverse de Matane	31 mars 2011	
	Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ	100 % au 31 mars 2010	
	Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés	100 % au 31 mars 2011	
	Nombre de réunions par année de chacun des comités consultatifs régionaux (CCR)	2 par CCR	2 par CCR pour tous les CCR
Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Taux de réalisation des interventions prévues annuellement	100 %	100 %

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



La Société a obtenu de nouveau un excellent résultat en ce qui concerne la satisfacton de sa clientèle. Ce résultat est tiré d'un sondage annuel effectué à chacune des traverses. La satisfaction globale à l'égard du service offert est mesurée et, de façon plus particulière, un certain nombre de sujets sont évalués afin de guider la Société vers des pistes d'amélioration.

GESTION DES PLAINTES

Les résultats atteints quant au délai de traitement des plaintes verbales ou écrites sont en deçà de la cible que la Société s'était fixée. Toutefois, ces résultats ne représentent en fait qu'un très petit nombre de plaintes non répondues dans les délais requis. Elles sont concentrées à la traverse de Québec où une plainte écrite n'a pas obtenue réponse dans les 10 jours ouvrables, tel que prescrit, et 9 plaintes verbales qui ont été répondues au-delà de la cible de deux jours ouvrables. L'achalandage record découlant des festivités du 400e anniversaire de la fondation de Québec a occasionné une surcharge de travail pour la direction de la traverse et a causé ce retard.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a mobilisé des responsables de divers secteurs de la Société : direction des services maritimes, des infrastructures terrestres, des ressources humaines, des approvisionnements, des communications. Chaque secteur d'activités a procédé à la révision annuelle de ses objectifs et un nouveau plan a été accepté en juin 2008. En réponse à ce plan, de nombreuses interventions ont eu lieu dans les installations de la Société afin de les rendre encore plus accessibles aux personnes handicapées.

AXE 2 : LE RÉSEAU DE TRAVERSIERS

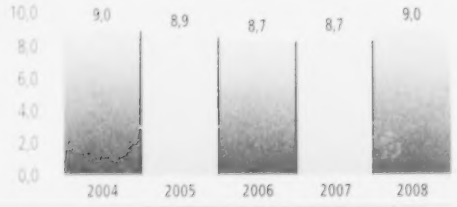
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2008-2009
Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public	Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ	31 mars 2010	

À la fin de l'exercice 2008-2009, la Société était en attente de la finalisation des documents légaux, par le gouvernement du Québec, dans le dossier du transfert à la Société, de traverses, dessertes et infrastructures maritimes dont le ministère des Transports assurait jusqu'alors la gestion. Le transfert de responsabilités devrait se réaliser d'ici la fin de 2009 :

- Service de transport maritime des personnes et des marchandises entre l'aéroport, le village de Saint-Augustin et le quai fédéral de Pointe à la Truite;
- Desserte maritime de l'Île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord;
- Desserte maritime de la Moyenne et de la Basse-Côte-Nord;
- Service maritime de transport des marchandises, de croisière et de traversier entre Montréal, Chandler et les Îles-de-la-Madeleine;
- Service de transport maritime des marchandises et des personnes pour desservir les localités de Chevery et Harrington Harbour;
- Service maritime de transport des personnes, des marchandises et des véhicules entre la municipalité de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et la municipalité de l'Isle-Verte;
- Service maritime d'appoint pour le transport des personnes entre les quais de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (île Verte) et de l'Isle-Verte utilisés par le traversier *La Richardière*;
- Service de traverse aérienne entre les municipalités de Notre-Dame-des-Sept- Douleurs (île Verte) et Cacouna (contrat d'affrètement d'un hélicoptère);
- Entente autorisant l'exploitation (utilisation, opération et entretien) du débarcadère ferroviaire de Matane.

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle	Niveau de satisfaction de la clientèle	8,5/10	9/10
	Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	100 %	98,6 %
	Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	100 %	77 %
	Date d'implantation d'un système de réservation en ligne à la traverse de Matane	31 mars 2011	
	Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ	100 % au 31 mars 2010	
	Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés	100 % au 31 mars 2011	
	Nombre de réunions par année de chacun des comités consultatifs régionaux (CCR)	2 par CCR	2 par CCR pour tous les CCR
Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Taux de réalisation des interventions prévues annuellement	100 %	100 %

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



La Société a obtenu de nouveau un excellent résultat en ce qui concerne la satisfacton de sa clientèle. Ce résultat est tiré d'un sondage annuel effectué à chacune des traverses. La satisfaction globale à l'égard du service offert est mesurée et, de façon plus particulière, un certain nombre de sujets sont évalués afin de guider la Société vers des pistes d'amélioration.

Les résultats atteints quant au délai de traitement des plaintes verbales ou écrites sont en deçà de la cible que la Société s'était fixée. Toutefois, ces résultats ne représentent en fait qu'un très petit nombre de plaintes non répondues dans les délais requis. Elles sont concentrées à la traverse de Québec où une plainte écrite n'a pas obtenue réponse dans les 10 jours ouvrables, tel que prescrit, et 9 plaintes verbales qui ont été répondues au-delà de la cible de deux jours ouvrables. L'achalandage record découlant des festivités du 400e anniversaire de la fondation de Québec a occasionné une surcharge de travail pour la direction de la traverse et a cause ce retard.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a mobilisé des responsables de divers secteurs de la Société : direction des services maritimes, des infrastructures terrestres, des ressources humaines, des approvisionnements, des communications. Chaque secteur d'activités a procédé à la révision annuelle de ses objectifs et un nouveau plan a été accepté en juin 2008. En réponse à ce plan, de nombreuses interventions ont eu lieu dans les installations de la Société afin de les rendre encore plus accessibles aux personnes handicapées.

AXE 2 : LE RÉSEAU DE TRAVERSIERS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2008-2009
Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public	Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ	31 mars 2010	

À la fin de l'exercice 2008-2009, la Société était en attente de la finalisation des documents légaux, par le gouvernement du Québec, dans le dossier du transfert à la Société, de traverses, dessertes et infrastructures maritimes dont le ministère des Transports assurait jusqu'alors la gestion. Le transfert de responsabilités devrait se réaliser d'ici la fin de 2009 :

- Service de transport maritime des personnes et des marchandises entre l'aéroport, le village de Saint-Augustin et le quai fédéral de Pointe à la Truite;

- Desserte maritime de l'Île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord;

- Desserte maritime de la Moyenne et de la Basse-Côte-Nord;

- Service maritime de transport des marchandises, de croisière et de traversier entre Montréal, Chandler et les Îles-de-la-Madeleine;

- Service de transport maritime des marchandises et des personnes pour desservir les localités de Chevery et Harrington Harbour;

- Service maritime de transport des personnes, des marchandises et des véhicules entre la municipalité de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et la municipalité de l'Isle-Verte;

- Service maritime d'appoint pour le transport des personnes entre les quais de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (île Verte) et de l'Isle-Verte utilisés par le traversier *La Richardière*;

- Service de traverse aérienne entre les municipalités de Notre-Dame-des-Sept- Douleurs (île Verte) et Cacouna (contrat d'affrètement d'un hélicoptère);

- Entente autorisant l'exploitation (utilisation, opération et entretien) du débarcadère ferroviaire de Matane.

ORIENTATION N° 3

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION POUR DE MEILLEURS SERVICES AUX CITOYENS DANS UN SOUCI DE TRANSPARENCE ET DE SAINE GOUVERNANCE

AXE 1 : LA GESTION DES RESSOURCES

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève	Date de dépôt d'un plan de relève pour les traverses	31 mars 2009	12 février 2009
	Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif	31 mars 2010	
	Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève	100 %	100 %
	Le nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel	12 605	16 725
Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance	Date de dépôt d'un plan de communication interne	31 mars 2010	
	Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel	31 mars 2010	
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard d'aspects visés	31 mars 2010	
	Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel	31 mars 2010	

PLAN DE RELÈVE

La Société étant confrontée, comme plusieurs organisations, aux défis que représente le renouvellement de sa main-d'œuvre dans un contexte de rareté, voire de pénuries, elle a élaboré et mis en place un plan de relève pour les segments les plus critiques de son personnel d'opérations.

S'appuyant à la fois sur un diagnostic interne et sur l'*Étude sectorielle sur les effectifs de la main-d'œuvre maritime au Québec* préparée pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie maritime, le plan de relève de la Société comprend des mesures et des actions pour s'assurer d'une main-d'œuvre qualifiée et en nombre suffisant pour réaliser sa mission et faire face à ses principaux enjeux.

Au cours du prochain exercice, un plan de relève spécifique sera développé pour les segments critiques de main-d'œuvre du personnel administratif, professionnel et de gestion.

LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La nature des activités de la Société, la réglementation maritime et ses changements législatifs récents ont entraîné une hausse notable de 76 % des investissements au chapitre de la formation du personnel.

En 2008-2009, une somme de 809 000 $ représentant 3 % de la masse salariale a été affectée aux activités de formation. L'ensemble du personnel de la Société a reçu plus de 16 700 heures de formation, soit une moyenne de 37 heures par ETC. Les activités de formation visaient principalement la conformité à la nouvelle réglementation maritime, les obligations reliées à la sécurité, le développement de la relève interne, l'obtention de brevets supérieurs et l'entraînement à la tâche.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (en ETC)

Officiers de navigation	59
Officiers mécaniciens	56
Autres membres d'équipage	182
Personnel de quai et d'entretien	52
Personnel de vente et de réservation	37
Cadres	14
Professionnels	10
Personnel de bureau et techniciens	42
TOTAL	452

EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ

L'effectif total de la Société atteignait 517 employés au 31 mars 2009. Converti en équivalents temps complet (ETC), cet effectif représentait 452 ETC comparativement à 444 ETC pour l'exercice précédent. En ce qui a trait à la masse salariale, elle s'élevait à 27,3 M$.

ORIENTATION N° 3

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION POUR DE MEILLEURS SERVICES AUX CITOYENS DANS UN SOUCI DE TRANSPARENCE ET DE SAINE GOUVERNANCE

AXE 1 : LA GESTION DES RESSOURCES

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève	Date de dépôt d'un plan de relève pour les traverses	31 mars 2009	12 février 2009
	Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif	31 mars 2010	
	Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève	100 %	100 %
	Le nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel	12 605	16 725
Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance	Date de dépôt d'un plan de communication interne	31 mars 2010	
	Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel	31 mars 2010	
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard d'aspects visés	31 mars 2010	
	Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel	31 mars 2010	

PLAN DE RELÈVE

La Société étant confrontée, comme plusieurs organisations, aux défis que représente le renouvellement de sa main-d'œuvre dans un contexte de rareté, voire de pénuries, elle a élaboré et mis en place un plan de relève pour les segments les plus critiques de son personnel d'opérations.

S'appuyant à la fois sur un diagnostic interne et sur l'*Étude sectorielle sur les effectifs de la main-d'œuvre maritime au Québec* préparée pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie maritime, le plan de relève de la Société comprend des mesures et des actions pour s'assurer d'une main-d'œuvre qualifiée et en nombre suffisant pour réaliser sa mission et faire face à ses principaux enjeux.

Au cours du prochain exercice, un plan de relève spécifique sera développé pour les segments critiques de main-d'œuvre du personnel administratif, professionnel et de gestion.

LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La nature des activités de la Société, la réglementation maritime et ses changements législatifs récents ont entraîné une hausse notable de 76 % des investissements au chapitre de la formation du personnel.

En 2008-2009, une somme de 809 [illegible]00 $ représentant 3 % de la masse salariale a été affectée aux activités de formation. L'ensemble du personnel de la Société a reçu plus de 16 700 heures de formation, soit une moyenne de 37 heures par ETC. Les activités de formation visaient principalement la conformité à la nouvelle réglementation maritime, les obligations reliées à la sécurité, le développement de la relève interne, l'obtention de brevets supérieurs et l'entraînement à la tâche.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (en ETC)

Officiers de navigation	59
Officiers mécaniciens	**56**
Autres membres d'équipage	182
Personnel de quai et d'entretien	**52**
Personnel de vente et de réservation	37
Cadres	**14**
Professionnels	10
Personnel de bureau et techniciens	**42**
TOTAL	**452**

EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ

L'effectif total de la Société atteignait 517 employés au 31 mars 2009. Converti en équivalents temps complet (ETC), cet effectif représentait 452 ETC comparativement à 444 ETC pour l'exercice précédent. En ce qui a trait à la masse salariale, elle s'élevait à 27,3 M$.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

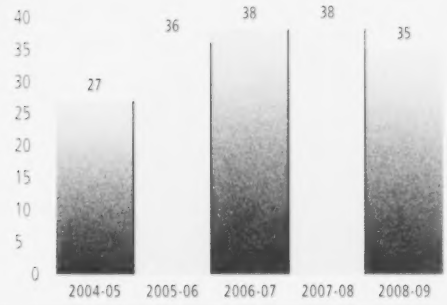
OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain	Taux de fréquence des accidents du travail	31	35
	Indice de gravité des accidents du travail	18	34

Pour l'exercice 2008-2009, une légère diminution des accidents du travail a été constatée et s'est reflétée sur le taux de fréquence des accidents du travail qui passe de 38 à 35 accidents par millions d'heures travaillées.

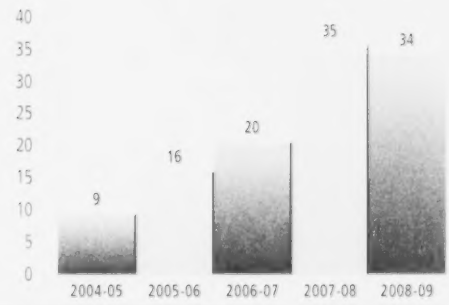
De la même façon, nous avons noté une diminution des jours perdus de 8,6 % par rapport à l'an passé, ce qui a permis de réduire l'indice de gravité des accidents du travail de 35 à 34, celui-ci étant le nombre de jours perdus sur le nombre d'accidents.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, le Service de la sécurité et de la sûreté a coordonné les mesures préventives en santé et sécurité au travail reliées à la protection des machines et aux risques de chute sur l'ensemble des navires et des infrastructures terrestres. De plus, nous avons poursuivi l'implantation du programme de cadenassage conformément à la Norme CSA Z460-05 Maîtrise des énergies dangereuses, et nous avons appliqué des mesures correctives afin de nous conformer à la Norme CSA Z259. 16-04 Conception de systèmes actifs de protection contre les chutes.

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



INDICE DE GRAVITÉ



AXE 2 : LA GOUVERNANCE

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Accroître l'autofinancement de la STQ	Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire	31 mars 2013	
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience	31 mars 2013	
Consolider l'image corporative	Date d'adoption de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort	31 mars 2010	
	Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives	100 % au 31 mars 2013	
Implanter les nouvelles règles de gouvernance	Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques	31 mars 2011	

Des travaux conjoints entre le ministère des Transports du Québec et la Société sont actuellement en cours pour élaborer une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire. C'est un dossier de longue haleine où de nombreux facteurs qui entrent en jeu doivent être évalués attentivement. Plusieurs spécialistes internes de divers services sont amenés à contribuer à cette stratégie que la Société désire la mieux adaptée possible à sa réalité de transporteur maritime. L'élaboration d'indicateurs d'efficience débutera après le dépôt de cette stratégie.

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain	Taux de fréquence des accidents du travail	31	35
	Indice de gravité des accidents du travail	18	34

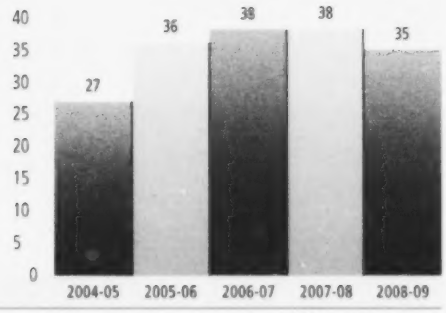
ACCIDENTS DU TRAVAIL

Pour l'exercice 2008-2009, une légère diminution des accidents du travail a été constatée et s'est reflétée sur le taux de fréquence des accidents du travail qui passe de 38 à 35 accidents par millions d'heures travaillées.

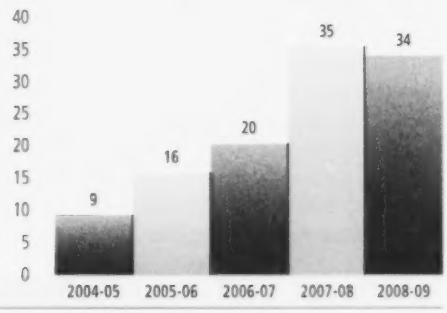
De la même façon, nous avons noté une diminution des jours perdus de 8,6 % par rapport à l'an passé, ce qui a permis de réduire l'indice de gravité des accidents du travail de 35 à 34, celui-ci étant le nombre de jours perdus sur le nombre d'accidents.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, le Service de la sécurité et de la sûreté a coordonné les mesures préventives en santé et sécurité au travail reliées à la protection des machines et aux risques de chute sur l'ensemble des navires et des infrastructures terrestres. De plus, nous avons poursuivi l'implantation du programme de cadenassage conformément à la Norme CSA Z460-05 Maîtrise des énergies dangereuses, et nous avons appliqué des mesures correctives afin de nous conformer à la Norme CSA Z259. 16-04 Conception de systèmes actifs de protection contre les chutes.

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



INDICE DE GRAVITÉ



AXE 2 : LA GOUVERNANCE

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2008-2009
Accroître l'autofinancement de la STQ	Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire	31 mars 2013	
	Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience	**31 mars 2013**	
Consolider l'image corporative	Date d'adoption de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort	31 mars 2010	
	Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives	**100 % au 31 mars 2013**	
Implanter les nouvelles règles de gouvernance	Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques	31 mars 2011	

EFFICIENCE

Des travaux conjoints entre le ministère des Transports du Québec et la Société sont actuellement en cours pour élaborer une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire. C'est un dossier de longue haleine où de nombreux facteurs qui entrent en jeu doivent être évalués attentivement. Plusieurs spécialistes internes de divers services sont amenés à contribuer à cette stratégie que la Société désire la mieux adaptée possible à sa réalité de transporteur maritime. L'élaboration d'indicateurs d'efficience débutera après le dépôt de cette stratégie.

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Pour ce faire, depuis avril 2009, il est assisté par le Comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les vérificateurs externes, examine les états financiers et en recommande l'approbation au Conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout événement qui concerne sa vérification.

Georges Farrah
Président-directeur général

Gaston Larocque
Directeur de l'administration et des finances

Québec, le 21 mai 2009

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Ministre des Finances,

J'ai vérifié le bilan de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2009 et les états des résultats, résultat étendu et déficit ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance CA auditeur

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 21 mai 2009

RÉSULTATS, RÉSULTAT ÉTENDU ET DÉFICIT DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 20

	2009	2008
CHARGES		
Frais d'exploitation (note 4)	54 535 263 $	52 382 788 $
Frais d'administration (note 5)	4 961 193	4 501 613
Amortissement des immobilisations corporelles	6 618 430	6 676 224
Intérêts sur la dette à long terme	3 352 550	3 638 969
	69 467 436	67 199 594
PRODUITS		
Transport des véhicules	8 657 007	8 244 295
Transport des passagers	7 205 766	6 718 096
Autres (note 6)	626 355	847 203
	16 489 128	15 809 594
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	52 978 308	51 390 000
PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 7)	53 402 125	50 723 033
(BÉNÉFICE NET) PERTE NETTE ET RÉSULTAT ÉTENDU	(423 817)	666 967
DÉFICIT AU DÉBUT	11 841 073	11 174 106
DÉFICIT À LA FIN	11 417 256 $	11 841 073 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

	2009	2008
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	- $	13 859 587 $
Créances (note 8)	2 316 875	2 869 529
Frais payés d'avance	367 650	518 922
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	733 244	782 466
	3 417 769	18 030 504
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	34 778 880	35 101 313
Participation gouvernementale recouvrable (note 9)	23 805 652	25 644 325
Immobilisations corporelles (note 10)	70 940 587	73 288 167
	132 942 888	152 064 309
PASSIF		
À court terme		
Découvert bancaire	1 258 086	-
Charges à payer et frais courus	6 834 926	7 740 020
Subvention d'opération du ministère des Transports perçue d'avance	-	15 603 715
Versements sur la dette à long terme (note 11)	6 202 873	5 527 819
	14 295 885	28 871 554
Loyers perçus d'avance	120 000	126 000
Dette à long terme (note 11)	67 710 532	70 859 083
Participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	34 778 880	35 101 313
Afférentes aux immobilisations corporelles (note 13)	25 781 053	27 273 638
	142 686 350	162 231 588
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE (DÉFICITAIRE)		
Capital-actions (note 14)	1 500 000	1 500 000
Surplus d'apport (note 15)	173 794	173 794
Déficit	(11 417 256)	(11 841 073)
	(9 743 462)	(10 167 279)
	132 942 888 $	152 064 309 $

ENGAGEMENTS (note 16)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Georges Farrah

M. François Désy

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net (perte nette)	423 817 $	(666 967) $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	6 618 430	6 676 224
Diminution de la participation gouvernementale recouvrable	1 887 895	1 216 759
Virement de participations gouvernementales reportées	(3 674 830)	(3 776 646)
Perte (gain) sur vente d'immobilisations corporelles	31 038	(4 951)
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	5 280 350	3 438 419
Variations de certains éléments d'actif et de passif à court terme hors trésorerie et équivalents de trésorerie :		
Créances	552 654	(2 463 418)
Frais payés d'avance	151 272	(54 694)
Charges à payer et frais courus	(1 087 687)	1 236 502
Subvention d'opération du ministère des Transports perçue d'avance	(15 603 715)	15 603 715
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités d'exploitation	(10 707 126)	17 760 524
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placements à long terme	(1 835 023)	(1 966 338)
Produit de la vente de placements	2 207 034	2 187 392
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(4 122 577)	(6 045 497)
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	3 282	7 577
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(3 747 284)	(5 816 866)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunt à long terme	3 200 000	-
Participation gouvernementale et produits financiers connexes provenant du transfert des quais fédéraux	1 810 234	1 965 418
Remboursement de la dette à long terme	(5 673 497)	(5 146 117)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(663 263)	(3 180 699)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(15 117 673)	8 762 959
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	13 859 587	5 096 628
(INSUFFISANCE) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	(1 258 086) $	13 859 587 $
Intérêts payés au cours de l'exercice	3 401 773 $	3 728 428 $

Au cours de l'exercice, la Société a acquis 360 121 $ (177 528 $ en 2008) d'immobilisations corporelles qui sont inclus dans les charges à payer et frais courus au 31 mars 2009.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Société des traversiers du Québec est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Le principal élément faisant l'objet d'une estimation est la durée de vie des immobilisations corporelles.

Constatation des produits

Prestations de services

Les produits provenant de la prestation de services sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Le service est payé et rendu;
- Le service est rendu et facturé, et le recouvrement est raisonnablement assuré.

Participations gouvemementales

La Société applique la méthode du report pour comptabiliser les subventions. La subvention et les produits financiers connexes, grevés d'une affectation d'origine externe aux charges d'exercices futurs, sont constatés à titre de produits au cours des exercices où les charges correspondantes sont engagées. Les subventions non affectées sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Immobilisations corporelles

Une valeur basée sur le coût d'origine du donateur ou sur la valeur foncière municipale, ou déterminée à la suite d'une évaluation technique, a été attribuée aux immobilisations acquises par donation. Les autres immobilisations sont inscrites au coût d'acquisition, lequel comprend les intérêts encourus durant les travaux de construction ou de rénovation.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon les méthodes et les taux suivants :

	Méthode	Taux
Bâtiments	Solde dégressif	4 % et 10 %
Quais	Solde dégressif	5 %
Navires	Solde dégressif	15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

La Société examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée. L'estimation des flux de trésorerie futurs ainsi que la détermination de la juste valeur requièrent l'exercice du jugement professionnel et peuvent varier dans le temps.

Participation gouvernementale recouvrable

La participation gouvernementale recouvrable correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des charges d'intérêts encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents à l'acquisition d'immobilisations corporelles et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Participations gouvernementales reportées

La contrepartie de la valeur attribuée aux biens acquis par donation et les subventions pour l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme participations gouvernementales reportées et sont virées aux résultats selon les mêmes méthodes et taux d'amortissement que les immobilisations en cause.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

Instruments financiers

Évaluation initiale
Les instruments financiers sont constatés à leur juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transaction sont ajoutés à leur juste valeur initiale.

Catégorie d'instruments financiers
Actifs et passifs détenus à des fins de transaction
Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des actifs et passifs que la Société a acquis principalement en vue de leur revente à court terme afin de réaliser un profit et qui font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Cette catégorie comprend également des actifs et passifs ne respectant pas les critères susmentionnés, mais que la Société a choisi de désigner irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction.

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatés en résultat net.

La Société a classé comme actifs détenus à des fins de transaction, et a désigné de façon irrévocable, la trésorerie et équivalents de trésorerie, les créances, les charges à payer et frais courus, puisqu'elle considère que la juste valeur représente la meilleure image de la situation financière.

Actifs détenus jusqu'à leur échéance
Les actifs détenus jusqu'à leur échéance sont des actifs financiers non dérivés, autres que des prêts et des créances, dont les paiements sont déterminés ou déterminables et à échéance fixe, et que la Société a l'intention bien arrêtée et la capacité de conserver jusqu'à leur échéance. Ces actifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La Société a classé dans cette catégorie le placement sur le marché obligataire de la compensation pour les quais fédéraux. Les produits d'intérêts sont inclus dans la participation gouvernementale reportée afférente à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux.

Autres passifs
Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie Passifs détenus à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La Société a classé dans cette catégorie la dette à long terme.

Juste valeur
La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendrait des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Ces valeurs sont déterminées au moyen de méthodes d'évaluation tels l'actualisation aux taux d'intérêts courants des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Société selon des méthodes d'évaluation couramment employées.

Baisse de valeur durable des actifs financiers
Pour les actifs financiers autres que détenus à des fins de transaction, la Société évalue s'il existe une indication objective de la dépréciation de ces actifs. S'il existe une telle indication, le montant recouvrable des actifs est calculé. Si celui-ci est inférieur à la valeur comptable des actifs, une perte pour dépréciation est constatée à l'état des résultats.

Résultat étendu
Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, la Société n'a effectué aucune opération ayant une incidence sur le résultat étendu et aucun solde d'ouverture ni de clôture pour le cumul du résultat étendu n'est présenté.

3. MODIFICATIONS COMPTABLES

Adoption de nouvelles normes comptables

Le 1er avril 2008, conformément aux dispositions transitoires applicables, la Société a appliqué les recommandations du chapitre 1535, « Informations à fournir concernant le capital », du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés*. Ce nouveau chapitre, entrant en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er octobre 2007, établit des normes pour la divulgation d'informations sur le capital de la Société et la façon de le gérer. La nouvelle norme comptable couvre seulement les informations à fournir et n'a pas d'incidence sur les résultats financiers de la Société.

Le 1er avril 2008, la Société a adopté les chapitres 3862 « Instruments financiers – informations à fournir », et 3863 « Instruments financiers – présentation », du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés*. Ces nouveaux chapitres entrent en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er octobre 2007 et remplacent le chapitre existant 3861 « Instruments financiers – informations à fournir et présentation ». Quant aux normes relatives aux informations à fournir, celles-ci stipulent que des informations additionnelles doivent être divulguées afin de compléter les modifications de conventions comptables adoptées en 2007 en vertu du chapitre 3855 « Instruments financiers – comptabilisation et évaluation ». Les nouvelles exigences n'ont pas eu d'incidence sur les résultats financiers de la Société.

	2009	2008
4. FRAIS D'EXPLOITATION		
Traitements et avantages sociaux	24 006 781 $	22 661 496 $
Formation du personnel	368 076	165 190
Contrats d'exploitation	2 520 688	1 622 843
Carburant	10 457 529	8 971 452
Entretien et réparation - navires	6 468 765	10 018 186
Entretien et réparation - quais	4 060 521	3 085 052
Entretien et réparation - bâtiments	675 218	512 483
Taxes foncières et scolaires	928 103	893 462
Assurances	1 233 896	1 224 641
Commission de la santé et sécurité au travail	398 410	507 937
Frais de déplacement	438 880	340 277
Maintenance des TI et télécommunications	157 504	153 919
Uniformes	294 001	406 155
Publicité	165 661	191 775
Honoraires professionnels	845 082	1 088 853
Frais de port et frais de quais	480 239	444 766
Autres	1 068 020	874 301
Recouvrements des assureurs	(32 111)	(780 000)
	54 535 263 $	52 382 788 $
5. FRAIS D'ADMINISTRATION		
Traitements et avantages sociaux	3 397 346 $	3 234 998 $
Formation du personnel	39 540	35 608
Frais de déplacement	268 415	258 388
Honoraires professionnels	473 804	334 169
Frais reliés au bâtiment du siège social	239 206	187 645
Publicité	115 201	40 111
Maintenance des TI et télécommunications	158 975	119 404
Papeterie et impression	79 830	80 900
Autres	188 876	210 390
	4 961 193 $	4 501 613 $

	2009	2008
6. AUTRES PRODUITS		
Intérêts sur dépôts bancaires	232 206 $	417 545 $
Droits d'amarrage	42 356	44 130
Stationnement et divers	118 307	78 757
Distributeurs automatiques et concession alimentaire	186 243	234 241
Affichage publicitaire	52 667	27 428
Location de locaux	19 614	20 151
Location de navires	6 000	20 000
(Perte) gain sur la vente d'immobilisations corporelles	(31 038)	4 951
	626 355 $	847 203 $
7. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES		
Subventions du gouvernement du Québec		
Subvention d'opération du ministère des Transports	51 615 190 $	48 163 146 $
Participations gouvernementales recouvrables	(1 887 895)	(1 216 759)
	49 727 295	46 946 387
Virement de participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 12)	2 182 245	2 186 472
Afférentes aux immobilisations corporelles (note 13)	1 492 585	1 590 174
	3 674 830	3 776 646
	53 402 125 $	50 723 033 $
8. CRÉANCES		
Secteur du transport	314 493 $	650 165 $
Secteur gouvernemental	272 423	5 282
Subvention à recevoir du ministère des Transports	1 526 290	1 352 000
Réclamation d'assurances	197 422	855 000
Autres	6 247	7 082
	2 316 875 $	2 869 529 $

9. PARTICIPATION GOUVERNEMENTALE RECOUVRABLE

Le gouvernement du Québec s'est engagé à verser les sommes nécessaires à la Société pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur des emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations corporelles, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

	2009	2008
La participation recouvrable s'établit comme suit :		
Solde au début	26 426 791 $	27 643 550 $
Amortissement des immobilisations corporelles financées à long terme	3 834 825	4 018 816
Intérêts encourus sur les emprunts	3 352 550	3 638 969
	33 614 166	35 301 335
Participations gouvemementales reçues	(9 075 270)	(8 874 544)
Solde à la fin	24 538 896 $	26 426 791 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 11)	48 361 995 $	50 835 493 $
Coût non amorti des immobilisations corporelles financées à long terme (note 10)	(24 556 343)	(25 191 168)
	23 805 652	25 644 325
Intérêts courus sur ces emprunts	733 244	782 466
	24 538 896 $	26 426 791 $

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009					2008
	FINANCÉES À LONG TERME (note 9)	ACQUISES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	ACQUISES PAR DONATION (note 13)	AUTRES	TOTAL	TOTAL
COÛT						
Terrains	- $	- $	173 794 $	21 972 $	195 766 $	195 766 $
Quais*	932 712	23 108 643	40 401 297	1 132 393	65 575 045	65 164 522
Bâtiments	5 698 304	1 681 967	4 967 215	3 243 980	15 591 466	15 505 739
Navires*	108 849 359	-	29 228 709	7 496 315	145 574 383	142 328 768
Ameublement et équipement*	-	-	12 738	3 286 126	3 298 864	2 982 846
Matériel roulant	-	-	-	149 171	149 171	146 521
Améliorations locatives	-	-	215 930	692 787	908 717	853 724
	115 480 375	24 790 610	74 999 683	16 022 744	231 293 412	227 177 886
AMORTISSEMENT CUMULÉ						
Quais	441 311	12 937 912	16 396 794	238 603	30 014 620	28 164 626
Bâtiments	1 183 228	1 370 299	3 675 571	1 202 615	7 431 713	6 701 164
Navires	89 299 493	-	28 745 241	1 813 672	119 858 406	116 085 684
Ameublement et équipement	-	-	11 300	2 024 073	2 035 373	1 960 609
Matériel roulant	-	-	-	131 492	131 492	123 912
Améliorations locatives	-	-	215 930	665 291	881 221	853 724
	90 924 032	14 308 211	49 044 836	6 075 746	160 352 825	153 889 719
VALEUR NETTE	24 556 343 $	10 482 399 $	25 954 847 $	9 946 998 $	70 940 587 $	73 288 167 $

* Au 31 mars 2009, ces postes incluent un total de 5 090 867 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 410 523 $, navires 4 337 216 $ et ameublement et équipement 343 128 $.

	2009	2008
11. DETTE À LONG TERME		
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410 $	25 551 410 $
Emprunts du Fonds de financement, 8,49 %, remboursables par des versements semestriels de 1 766 415 $, échéant en juin 2011*	7 782 682	10 473 813
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 $, échéant en janvier 2018*	22 765 541	24 540 096
Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 $, échéant en janvier 2018*	4 012 852	4 359 646
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 $, échéant en janvier 2018*	4 012 334	4 347 841
Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $, échéant en juin 2028*	2 323 481	2 385 355
Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 $, échéant en 2016*	3 328 045	3 517 399
Emprunt du Fonds de financement, 4,72 %, remboursable par des versements semestriels de 91 860 $, échéant en décembre 2015*	1 082 736	1 211 342
Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 $, échéant en juin 2018*	3 054 324	-
	73 913 405	76 386 902
Versements échéant en deçà de un an	6 202 873	5 527 819
	67 710 532 $	70 859 083 $

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit :

2010	6 202 873 $
2011	6 657 267 $
2012	5 387 874 $
2013	3 930 753 $
2014	4 175 649 $

* Ces emprunts portent intérêt à taux fixes

12. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES À LA COMPENSATION FINANCIÈRE PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 $, situées sur le site des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 $ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'exploitation, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

	2009	2008
Solde au début	35 101 313 $	35 320 527 $
Intérêts gagnés	426 181	1 057 393
Amortissement des escomptes et des primes sur placements	1 408 842	908 945
Frais de garde	(1 395)	(1 557)
Gain sur disposition de placements	26 184	2 477
	36 961 125	37 287 785
Virement aux résultats d'un montant équivalent aux charges nettes des quais fédéraux	(2 182 245)	(2 186 472)
	34 778 880 $	35 101 313 $

Ce solde au bilan se rapporte aux éléments suivants :

Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	364 162 $	30 643 $
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 37 156 635 $; 38 373 181 $ en 2008)	34 323 774	34 886 589
Intérêts courus à recevoir	90 944	184 081
	34 778 880 $	35 101 313 $

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 2,28 % et 7,02 %. Les échéances s'échelonnent d'avril 2009 à juillet 2025.

Les escomptes et les primes sont amortis selon la méthode du taux de rendement effectif.

13. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009	2008
a) Gouvernement du Québec		
Solde au début	3 358 320 $	3 686 976 $
Virement aux résultats des montants suivants :		
Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(294 411)	(328 656)
Solde à la fin	3 063 909	3 358 320
b) Gouvernement du Canada		
Solde au début	23 915 318	25 176 836
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(1 198 174)	(1 261 518)
Solde à la fin	22 717 144	23 915 318
	25 781 053 $	27 273 638 $
Ce solde se rapporte aux éléments suivants :		
Terrains	173 794 $	173 794 $
Quais	24 004 503	25 267 897
Bâtiments	1 291 644	1 435 159
Navires	483 468	568 785
Ameublement et équipement	1 438	1 797
	25 954 847	27 447 432
Déduire : Participation gouvernementale inscrite au surplus d'apport (note 15)	(173 794)	(173 794)
	25 781 053 $	27 273 638 $

	2009	2008
14. CAPITAL-ACTIONS		
Autorisé :		
100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune		
Émis et payé :		
15 000 actions	1 500 000 $	1 500 000 $
15. SURPLUS D'APPORT		
Participation gouvernementale relative à des terrains acquis par donation (note 13)	173 794 $	173 794 $

16. ENGAGEMENTS

La Société a signé un bail à long terme échéant en 2019 pour les locaux à la gare de Lévis avec une option de renouvellement de quatorze ans. De plus, la Société a signé un bail pour la location des locaux au port de Québec renouvelé pour cinq ans en 2009. Ce bail comporte deux autres options de renouvellement de cinq ans chacune.

En vertu d'ententes de services avec trois transporteurs maritimes visant à maintenir des services de traversier, la Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle afin de payer certaines allocations ou de combler leur déficit.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 67 939 $ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 2 520 688 $.

Au 31 mars 2009, les engagements de la Société pour les cinq prochaines années s'établissent comme suit :

	Baux	Ententes de services*
2010	69 000 $	2 413 000 $
2011	71 000	2 438 000
2012	72 000	2 482 000
2013	74 000	2 535 000
2014	75 000	-
	361 000 $	9 868 000 $

* Les montants des ententes de services sont basés sur une estimation de coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

18. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 008 050 $ (2008 : 811 154 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

19. OBJECTIFS ET POLITIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DES RISQUES FINANCIERS, ET RISQUES FINANCIERS ET JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Objectifs et politiques en matière de gestion des risques financiers

La Société est exposée à divers risques financiers qui résultent à la fois de ses opérations et de ses activités d'investissement. La gestion des risques financiers est effectuée par la direction de la Société.

La Société ne conclut pas de contrats visant des instruments financiers, incluant des dérivés financiers, à des fins spéculatives.

Risques financiers

Le principal risque financier auquel la Société est exposée ainsi que les politiques en matière de gestion des risques financiers sont détaillés ci-après.

Risque de taux d'intérêt

La dette à long terme porte des taux d'intérêt fixes pour la plupart des emprunts. Par conséquent, le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auquel la Société est exposée est minime et le risque de marché lié aux taux d'intérêt l'est également, compte tenu du fait que la Société prévoit le remboursement selon l'échéancier prévu.

Risque de liquidité

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant de trésorerie et d'équivalents de trésorerie et à s'assurer que la Société dispose de sources de financement sous forme d'emprunts de montant autorisé suffisant. La Société établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle dispose des fonds nécessaires pour acquitter ses obligations.

L'échéance des passifs financiers à court terme se situe dans un délai de zéro à six mois et les flux de trésorerie contractuels, relatifs à la dette à long terme, sont décrits à la note 11.

Risque de crédit

En règle générale, la valeur comptable au bilan des actifs financiers de la Société exposés au risque de crédit, après déduction des provisions applicables pour pertes, représente le montant maximum du risque de crédit auquel la Société est exposée.

- Encaisse
  La Société est exposée à une concentration du risque de crédit en rapport avec l'encaisse, puisqu'elle détient ses fonds auprès d'une institution financière.

- Créances à recevoir
  Le risque de crédit associé aux comptes clients, aux subventions à recevoir et autres débiteurs est généralement limité en raison de la gestion des relations avec les clients et des soldes de comptes qui sont analysés de façon continue.

- Placement sur le marché obligataire
  La Société est exposée à un risque de crédit, car elle détient des obligations sur les marchés financiers. Compte tenu de la qualité des titres, la direction juge que le risque de non-recouvrement est faible.

Juste valeur des instruments financiers

Les méthodes et hypothèses suivantes ont été utilisées pour estimer la juste valeur des instruments financiers au bilan :

Placements en obligations

La juste valeur marchande des obligations est évaluée en fonction de la cote boursière.

Dette à long terme

Au 31 mars 2009, la juste valeur de la dette à long terme de 73 913 405 $ (2008 : 76 386 902 $) s'établissait à 80 976 636 $ (2008 : 83 204 478 $) compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt (de 0,8 % à 4,0 % en 2009 et de 1,9 % à 5,0 % en 2008). Cependant, dans la juste valeur mentionnée plus haut, un montant de 25 551 410 $, dû au gouvemement du Québec qui est un apparenté, n'a pas été évalué et a été considéré à la valeur comptable compte tenu de l'absence de marché pour ce type de dette à long terme.

Emprunt à court terme

Au 31 mars 2009, la Société pouvait combler ses besoins de liquidité à court terme par un régime d'emprunts à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou auprès du Fonds de financement du gouvernement du Québec. Ces lignes de crédit sont autorisées par le gouvernement du Québec jusqu'à concurrence d'un montant de 10 000 000 $ jusqu'au 30 juin 2012 et elles portent intérêt au taux de base de l'institution prêteuse. Le crédit peut être révisé périodiquement par l'institution prêteuse, la prochaine révision étant prévue pour le 31 août 2009. Au 31 mars 2009, le solde de cet emprunt est nul.

Autres éléments d'actifs et de passifs

La juste valeur des actifs et passifs à court terme équivaut à leur valeur comptable en raison de leur courte période d'échéance.

20. INFORMATION SUR LE CAPITAL

La Société définit son capital comme étant l'avoir de l'actionnaire et la dette à long terme et se détaille comme suit :

	2009	2008
Avoir de l'actionnaire		
Capital-actions	1 500 000 $	1 500 000 $
Surplus d'apport	173 794	173 794
Déficit	(11 417 256)	(11 841 073)
	(9 743 462)	(10 167 279)
Dette à long terme	73 913 405	76 386 902
Capital	64 169 943 $	66 219 623 $

Les actions de la Société font partie du domaine de l'État et sont attribuées au ministre des Finances.

En vertu de sa loi constitutive, la Société doit obtenir l'autorisation du gouvernement pour effectuer certaines transactions d'emprunt et d'acquisition. La Société n'est assujettie à aucune autre exigence en matière de capital par une source externe.

La Société a respecté au cours de l'exercice toutes les exigences en matière de capital auxquelles elle est soumise.

La Société gère son capital en effectuant une gestion prudente de ses produits, charges, actifs, passifs, investissements et autres transactions financières afin de s'assurer qu'elle exécute de manière efficace les objets spécifiés dans sa loi constitutive.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française. Celle-ci tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne et tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications.

Le site Internet de la Société est unilingue français et la majorité des textes qu'il contient sont soumis à la révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder de façon distincte à une version anglaise du site.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la STQ prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est portée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la STQ. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

Le comité consultatif de la politique linguistique à la Société des traversiers du Québec a publié deux numéros de son bulletin linguistique intitulé *La Vague française* qui vise à promouvoir la qualité du français écrit au sein du personnel de la Société.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Cependant, hormis les dossiers de son personnel, le dossier des réservations à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout et les dossiers de plaintes et réclamations des usagers auxquels elle accorde toute la protection requise par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société ne gère aucun autre dossier contenant des renseignements personnels. En conséquence, compte tenu de ce fait et de ses ressources restreintes, la Société a préféré s'intégrer au Comité sur la sécurité de l'information du ministère des Transports, présidé par le sous-ministre des Transports, plutôt que de constituer son propre comité. Au cours de l'exercice 2008-2009, il y a eu neuf demandes d'accès à l'information et le délai moyen de réponse était de 18 jours.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 produit par le Vérificateur général ne contient aucune restriction. De plus, aucun cas de non-conformité ni aucune lacune du contrôle interne n'ont été portés à l'attention de la direction générale pour cet exercice.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et modifiant la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. A-2.01) institue un cadre particulier d'accès à l'égalité en emploi pour corriger la situation des personnes faisant partie de certains groupes visés par la Loi.

Le programme d'accès à l'égalité en emploi de la STQ vise particulièrement à promouvoir et à appuyer l'intégration des femmes dans des emplois non traditionnels, notamment les emplois de matelots, d'officiers de navigation et d'officiers mécaniciens. Depuis le 1er avril 2006, des mesures de redressement visant à corriger la sous-représentation de groupes cibles ont été mises en place, notamment la nomination préférentielle, de sorte que le taux d'embauche du personnel des groupes visés a progressé de façon significative pour atteindre 33,3 % pour la période 2006-2009.

TAUX D'EMBAUCHE DU PERSONNEL DES GROUPES VISÉS

	EMBAUCHES 2006-2009	FEMMES	MINORITÉS	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Officiers de navigation	11	1			
Officiers mécaniciens	29	3	3		
Autres membres d'équipage	119	18	2	1	
Personnel de quai et d'entretien	15	6		1	1
Personnel de vente et de réservation	17	13			
Cadres	2	1			
Professionnels	5	1			
Personnel de bureau et techniciens	27	22	2		
Embauches totales	225	65	7	2	1
POURCENTAGE TOTAL	100 %	29 %	3,1 %	1 %	0,4 %

RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

Conformément à l'article 39(2) de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., chapitre G-,02) la Société rend public la rémunération de ses cinq dirigeants les mieux rémunérés.

NOM ET FONCTION	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES			RÉMUNÉRATION TOTALE $
	Salaire $	Variable $	Cotisations professionnelles $	Assurances collectives $	Régime de retraite $	
Georges Farrah Président-directeur général	128 691	12 820	641	911	11 936	154 999
Édouard Rivard * Vice-président à l'exploitation	86 360	5 000	-	475	7 513	99 348
Jocelyn Fortier Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire	105 282	4 000	1 477	475	9 468	120 702
Jacques Bernier Directeur des ressources humaines	116 021**	2 300	472	911	10 601	130 305
Lucie Gendron Directrice de l'administration et des finances	102 378	4 000	764	1 061	8 174	116 377

* A quitté ses fonctions le 9 décembre 2008

** Comprend un ajustement rétroactif sur le salaire 2006-2009

CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. François Désy
Président du conseil

Diplômé en gestion d'entreprise agricole, M. François Désy a orienté sa carrière dans le domaine de la gestion pour l'industrie de la construction. Une formation continue l'amènera à agir comme conseiller technique et en relations du travail dans la construction. Il a obtenu en 2008 la certification d'administrateur de société certifié. Il a dirigé la Chambre de commerce de Manicouagan, en plus d'être conférencier en matière de développement économique pour la Fédération des chambres de commerce du Québec. Il agit actuellement comme gérant des projets majeurs à la ville de Baie-Comeau.

M[me] Danielle Amyot

Détentrice d'une maîtrise en Gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi, M[me] Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Actuellement assistante à l'administration artistique du Festival international et de l'académie de musique et de danse, ses responsabilités comprennent, entre autres, la coordination de la logistique entourant la venue des professeurs et des artistes invités ainsi que la gestion des projets immobiliers.

M[e] Hubert Besnier

Membre du barreau depuis 1973, M[e] Hubert Besnier obtient une maîtrise en droit en 1975. Il est avocat associé chez Besnier, Dion, Rondeau, SENC. Avocat plaideur, sa pratique porte principalement sur les domaines du droit corporatif, municipal et de la responsabilité civile. Il est membre d'organismes à vocation économique à Sept-Îles et siège également au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif.

M[me] Lise Breton, CA

Diplômée en droit et en comptabilité de l'Université Laval, M[me] Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, occupant des postes de cadre supérieur depuis plus de 20 ans. Elle a été responsable de la gestion de toutes les opérations financières, comptables et matérielles de diverses entreprises. Comme membre de l'équipe de direction, elle a participé activement à l'élaboration et à la mise en place de projets diversifiés, ce qui lui a permis de développer une vision globale des enjeux d'une organisation.

M. Claude Canuel

Diplômé de l'Institut d'assurance du Canada en tant qu'expert en sinistre, au fil de sa carrière, M. Canuel a occupé divers postes de direction en hôtellerie, en assurances et au gouvernement du Canada à titre de directeur d'un cabinet ministériel. Il a notamment été directeur de l'Urbanisme et du développement de la ville de Matane pendant plus de vingt ans et a siégé comme administrateur de nombreux organismes socio-économiques. Depuis 2006, il est président et conseiller en développement de la Société de gestion De Chaufour inc. et il représente les ports régionaux au Forum maritime du Québec depuis sa création.

M[me] Julie Coulombe-Godbout

Détentrice d'une maîtrise en administration publique de l'ÉNAP, M[me] Coulombe-Godbout est directrice adjointe des services administratifs au Campus St.Lawrence du Champlain College. À ce titre, elle est responsable des services financiers, des ressources matérielles, des services informatiques et du service de la formation continue. Elle œuvre dans le milieu scolaire depuis 1979 et a développé une vaste expertise dans l'élaboration de plans de restructuration concernant divers secteurs.

M[me] Fabienne Desroches

Détentrice d'une maîtrise en orthophonie-audiologie, M[me] Desroches possède également des études de 3[e] cycle à la Faculté d'éducation de l'Université de Montréal. Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, elle se démarque par son engagement dans de nombreux comités reliés au monde de l'éducation et par sa participation active à plusieurs conseils d'administration. De plus, M[me] Desroches a été présidente et organisatrice de divers colloques au cours des 15 dernières années.

M. Georges Farrah

Diplômé de l'université de Moncton en sciences administratives, M. Farrah possède une vaste expérience politique. Dès 1979, il participe à la vie politique provinciale et agit comme organisateur en chef d'un député, puis comme président de l'Association libérale des Îles-de-la-Madeleine. Par la suite, il est tour à tour député des îles, ministre délégué et whip. En 2000, il est à nouveau élu député, mais cette fois au gouvernement fédéral. Depuis janvier 2006, M. Farrah est président-directeur général de la Société des traversiers du Québec et membre de l'Ordre des administrateurs agréés depuis 2008.

M[me] Johanne Robertson

Détentrice d'un MBA en finances de l'Université Laval et d'un baccalauréat en comptabilité de l'Université d'Ottawa, M[me] Robertson est présidente d'Expo-Nations, firme de développement international favorisant le partenariat entre les entreprises autochtones et non autochtones. M[me] Robertson a principalement consacré sa carrière au développement des Premiers Peuples à titre de présidente-directrice générale de l'Institut éducatif et culturel montagnais de 1983 à 1993, puis comme présidente-directrice générale de l'Association d'affaires des Premiers Peuples de 1994 à 2002.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				5 régulières	3 extra	
François Désy	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Président du conseil d'administration	4	3	Vice-président du conseil d'administration de la Corporation du Club nautique de Baie-Comeau
Danielle Amyot[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	0/1	1/1	Dirigeante élue et vice-présidente du Conseil d'administration de la Caisse Desjardins de La Malbaie Représentante élue au Conseil des représentants de la vice-présidence régional, Saguenay—Lac-Saint-Jean—Charlevoix—Côte-Nord, Fédération des Caisses Desjardins Administratrice et secrétaire du conseil de Développement international Desjardins
Hubert Besnier	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administrateur	5	3	Association des propriétaires immobiliers de Sept-Îles, secrétaire corporatif Paroisse Marie-Immaculée de Sept-Îles, marguiller Association Colombienne de Sept-Îles inc., secrétaire corporatif Conseil diocésain de Baie-Comeau, administrateur Besnier, Dion, Rondeau S.E.N.C., associé principal
Lise Breton[1]	2009-04-22	3 ans	Administratrice	0	0	Aucun
Claude Canuel	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administrateur	4	3	Ne siège pas officiellement à d'autres conseils d'administration, mais siège au Forum maritime de Québec comme représentant des ports régionaux Agit comme conseiller en développement auprès de la Société d'aide au développement des collectivités de la région de Matane (SADC Matane)
Julie Coulombe-Godbout[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	1/1	1/1	Aucun
Fabienne Desroches	2009-01-28	4 ans	Administratrice	1/1	0/1	Cégep de Sorel-Tracy Centre de santé et de Services sociaux de Sorel-Tracy (CSSS) Centre local de développement (CLD) Pierre-De Saurel Table d'éducation interordres de la Montérégie (vice-présidente) Cassé Rivera Regroupement des collèges de la région de la Montérégie (RCRM) (présidente depuis octobre 2008) Fédération des cégeps Cégep International Centre collégial de transfert technologique en écologie industrielle (CTTEI) Centre de recherche en environnement UQAM/Sorel-Tracy (CREUST) Technocentre Fondation du Cégep Sorel-Tracy Coopérative de solidarité du Parc régional des Grèves (présidente) CRÉ Montérégie-Est Apmut Diffusion
Georges Farrah	2005-12-21	5 ans	Président-directeur général	5	3	Armateurs du Saint-Laurent, vice-président affaires québécoises Association canadienne des opérateurs de traversiers (ACOT), administrateur Fondation Madeli-Aide, administrateur
Johanne Robertson	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administratrice	4	3	Le panel des régions de la SRC La fondation du Musée naval de Québec Greenpeace Explorations présidente

[1] Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur l'administration financière (L.R.Q., chapitre G-1.02)

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration en tant que tel.
La rémunération de monsieur Farrah est traitée avec celle des dirigeants.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				5 régulières	3 extra	
François Désy[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Président du conseil d'administration	4	3	Vice-président du conseil d'administration de la Corporation du Club nautique de Baie-Comeau
Danielle Amyot[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	0/1	1/1	Dirigeante élue et vice-présidente du Conseil d'administration de la Caisse Desjardins de La Malbaie Représentante élue au Conseil des représentants de la vice-présidence régional, Saguenay—Lac-Saint-Jean—Charlevoix—Côte-Nord, Fédération des Caisses Desjardins Administratrice et secrétaire du conseil de Développement international Desjardins
Hubert Besnier[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administrateur	5	3	Association des propriétaires immobiliers de Sept-Îles, secrétaire corporatif Paroisse Marie-Immaculée de Sept-Îles, marguiller Association Colombienne de Sept-Îles inc., secrétaire corporatif Conseil diocésain de Baie-Comeau, administrateur Besnier, Dion, Rondeau S.E.N.C., associé principal
Lise Breton[1]	2009-04-22	3 ans	Administratrice	0	0	Aucun
Claude Canuel[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administrateur	4	3	Ne siège pas officiellement à d'autres conseils d'administration, mais siège au Forum maritime de Québec comme représentant des ports régionaux Agit comme conseiller en développement auprès de la Société d'aide au développement des collectivités de la région de Matane (SADC Matane)
Julie Coulombe-Godbout[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	1/1	1/1	Aucun
Fabienne Desroches[1]	2009-01-28	4 ans	Administratrice	1/1	0/1	Cégep de Sorel-Tracy Centre de santé et de Services sociaux de Sorel-Tracy (CSSS) Centre local de développement (CLD) Pierre-de-Saurel Table d'éducation interordres de la Montérégie (vice-présidente) Caisse Riviera Regroupement des collèges de la région de la Montérégie (RCRM) (présidente depuis octobre 2008) Fédération des cégeps Cégep International Centre collégial de transfert technologique en écologie industrielle (CTTEI) Centre de recherche en environnement UQAM/Sorel-Tracy (CREUST) Technocentre Fondation du Cégep Sorel-Tracy Coopérative de solidarité du Parc régional des Grèves (présidente) CRÉ Montérégie Est Azimut Diffusion
Georges Farrah	2005-12-21	5 ans	Président-directeur général	5	3	Armateurs du Saint-Laurent, vice-président affaires québécoises Association canadienne des opérateurs de traversiers (ACOT), administrateur Fondation Madeli-Aide, administrateur
Johanne Robertson[1]	2005-08-17 2009-01-28	2 ans 4 ans	Administratrice	4	3	Le panel des régions de la SRC La fondation du Musée naval de Québec Greensands Expo-nations, présidente

[1] Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur l'administration financière (L.R.Q., chapitre G-1.02)

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration en tant que tel.
La rémunération de monsieur Farrah est traitée avec celle des dirigeants.

ANNEXE 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE
DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 11 décembre 1998, le conseil d'administration de la Société a adopté le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration, conformément à l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. N-30), lequel est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Le Code est présenté en annexe. Au cours de l'année 2008-2009, aucune déclaration relative à des situations pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général. Pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Le présent code d'éthique a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Société des traversiers du Québec (ci-après appelée « la Société »), de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser l'administration et les administrateurs de la Société.

1.2 Le présent code d'éthique s'applique aux membres du conseil d'administration de la Société nommé ou désigné par décret du gouvernement, conformément à l'article 6 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) (ci-après appelée « administrateur »).

2. MISSION DE LA SOCIÉTÉ

La mission de la Société est de : *Contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.*

3. VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

Les valeurs véhiculées par la Société sont le respect des personnes, l'esprit de créativité, le souci de la qualité du service et le goût du partenariat.

4.0 PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

4.1 L'administrateur est nommé pour contribuer, à l'intérieur de son mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens, et ce, dans le respect de ses valeurs.

Sa contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4.2 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (décret 824-98 du 17 juin 1998) et le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

4.3 L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4.4 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

4.5 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en était, doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

4.6 L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

L'administrateur nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

4.7 L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

4.8 L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

4.9 L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

4.10 Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité. L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

4.11 L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

4.12 Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Société. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

4.13 L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

4.14 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

4.15 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ou donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs de la Société ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

4.16 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

5. ACTIVITÉS POLITIQUES

5.1 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

5.2 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

5.3 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.4 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

5.5 L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 5.3 ou à l'article 5.4 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

5.6 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

5.7 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

6. RÉMUNÉRATION

6.1 L'administrateur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celle-ci, telle qu'elle a été définie au décret le nommant.

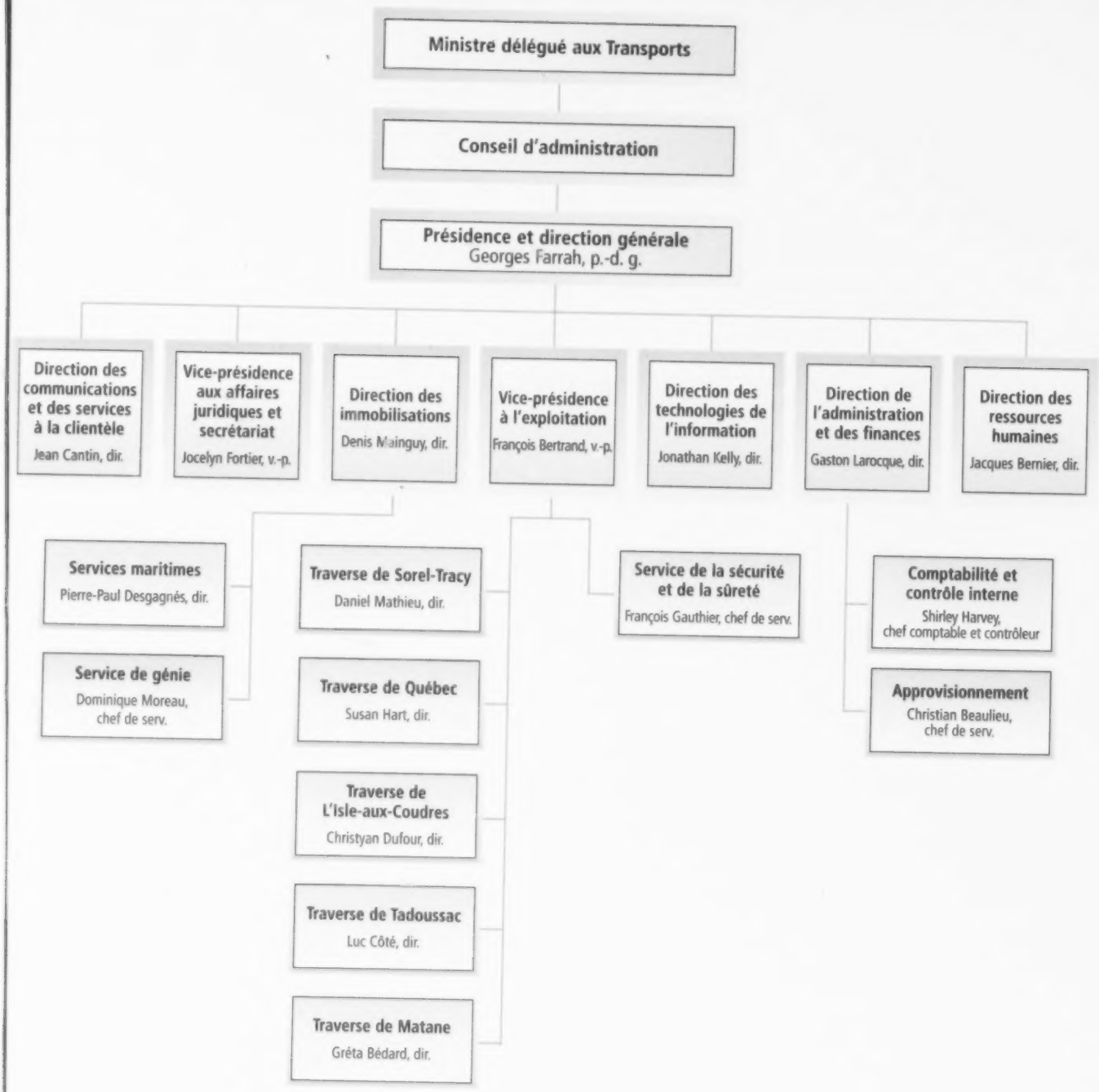
L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, et reçoit une rémunération quelconque ou des jetons de présence de cet autre organisme ou entreprise, doit retourner à la Société toute telle rémunération ou jeton de présence.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec.

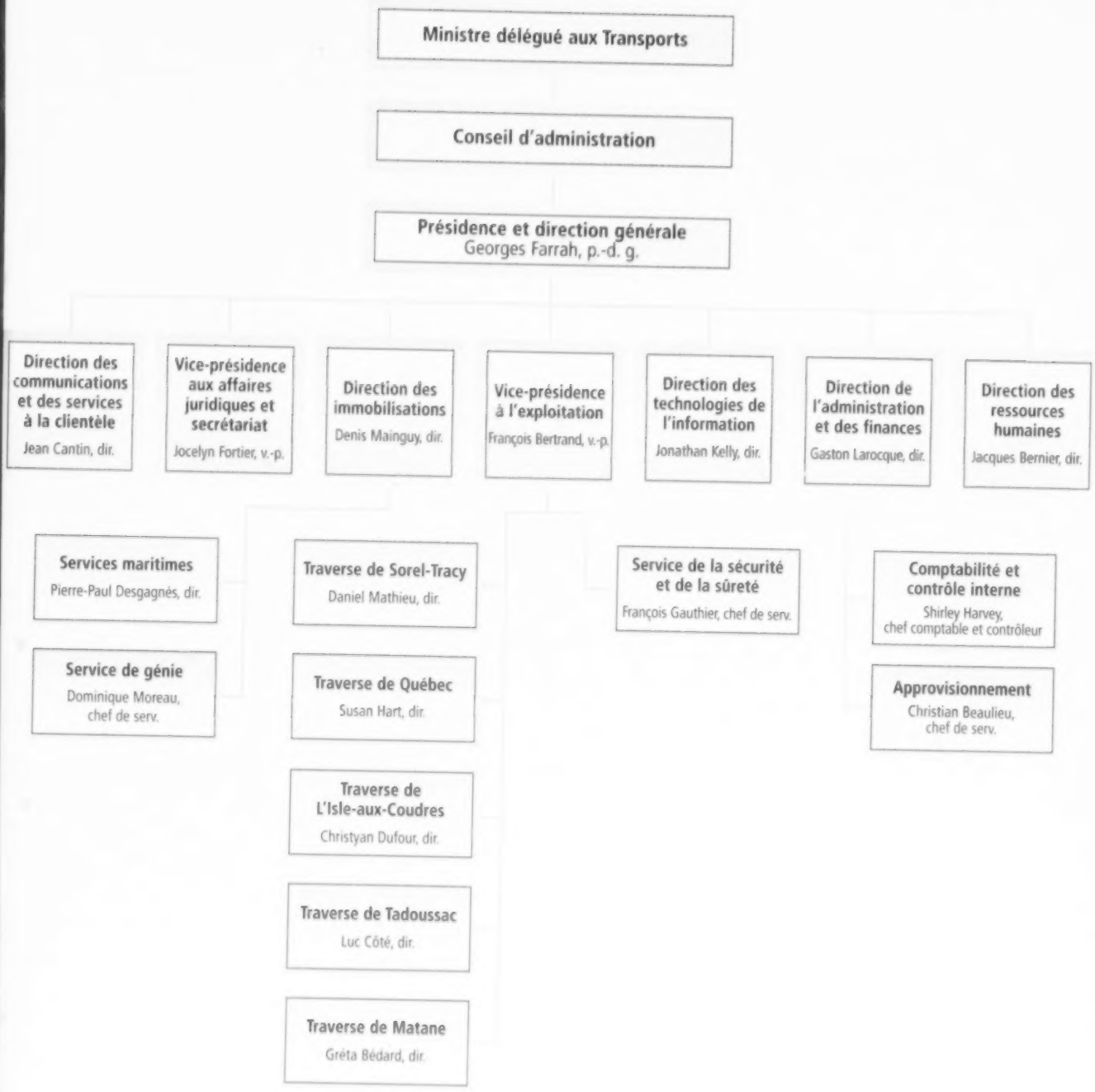
ANNEXE 2

ORGANIGRAMME AU 12 JUIN 2009



ANNEXE 2

ORGANIGRAMME AU 12 JUIN 2009



ANNEXE 3

NOTRE DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

NOS ENGAGEMENTS

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- maintenir les gares et les navires propres et confortables
- respecter les horaires publiés
- informer promptement les usagers de toute modification au service
- rendre disponibles les horaires des traverses

Améliorer nos services

- mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- accroître l'accessibilité aux documents et services offerts au public par la mise en place de mesures d'accommodement raisonnables pour faciliter l'accès aux personnes handicapées
- garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe affranchie dans toutes nos traverses

COMMENT NOUS JOINDRE

Par courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca

À nos bureaux ou par la poste :
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

Par téléphone au numéro 1 877 787-7483 (sans frais au Canada et aux États-Unis) et sélectionnez la traverse pour laquelle vous désirez obtenir de l'information :

- Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- Québec-Lévis
- L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- Matane–Baie-Comeau–Godbout

Pour les traverses exploitées en partenariat avec l'entreprise privée, contactez-les directement :

- L'Isle-aux-Grues–Montmagny 418 234-1735
- Rivière-du-Loup–Saint-Siméon 418 862-5094
- Île d'Entrée–Cap-aux-Meules 418 986-3278

POUR CONNAÎTRE NOS HORAIRES ET NOS TARIFS

Consultez en tout temps notre site Internet à l'adresse : **www.traversiers.gouv.qc.ca** ou consultez nos brochures dans les bureaux d'information touristique des régions desservies par nos services de traversiers.

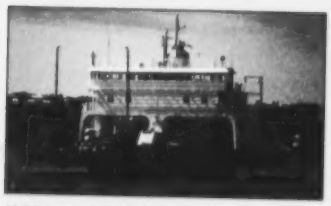
NOTRE FLOTTE

N.M. Catherine-Legardeur
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1985

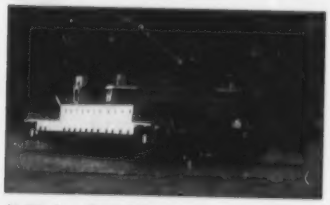
N.M. Lucien-L.
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1967

N.M. Alphonse-Desjardins
Traverse de Québec
Construit en 1971

N.M. Lomer-Gouin
Traverse de Québec
Construit en 1971



N.M. Joseph-Savard
Traverse de L'Isle-aux-Coudres
Construit en 1985



N.M. Jos-Deschênes
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

N.M. Armand-Imbeau
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

N.M. Camille-Marcoux
Traverse de Matane
Construit en 1974

N.M. Grue-des-Îles
Traverse de L'Isle-aux-Grues
Construit en 1981

N.M. Radisson
Navire de relève
Construit en 1954

N.M. Félix-Antoine-Savard
Navire de relève
Construit en 1997

N.M. Ivan-Quinn
Traverse de Île d'Entrée
Construit en 2009

NOTRE RÉSEAU

TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT

1. SOREL-TRACY–SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA
2. QUÉBEC-LÉVIS
3. L'ISLE-AUX-COUDRES–SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE
4. TADOUSSAC–BAIE-SAINTE-CATHERINE
5. MATANE–BAIE-COMEAU–GODBOUT
6. L'ISLE-AUX-GRUES–MONTMAGNY
7. RIVIÈRE-DU-LOUP–SAINT-SIMÉON
8. ÎLE D'ENTRÉE–CAP-AUX-MEULES

Société des traversiers Québec